INPUT

Les Services Micros et Réseaux Locaux

L'Administration des Actifs : Pratiques et Solutions 1996-2001

Programme France

Les Services Micros et Réseaux Locaux

L'Administration des Actifs : Pratiques et Solutions, 1996-2001

INPUT®

Frankfurt • London • New York • Paris • San Francisco • Tokyo • Washington D.C.

INPUT®

Avec INPUT, les Directions Générales, impliquées sur les marchés des technologies de l'information, prennent des décisions plus rapides et optimales. Depuis 1974, utilisateurs et fournisseurs bâtissent leurs réflexions stratégiques et engagent leurs actions à partir des données, des analyses et des recommandations délivrées par INPUT, société internationale spécialisée sur les marchés des logiciels et services. N'attendez plus pour tirer parti, vous aussi, des connaissances et de l'expertise mondiale d'INPUT. Contactez-nous.

Programmes en Souscription

- **Information Services Markets**
  - Données mondiales et nationales
  - Analyses par secteur d'activité
- **Systems Integration and Business Process Change**
- **Client/Server Applications and Directions**
- **IT Outsourcing Opportunities**
- **Information Services Vendor Profiles and Analysis**
- **EDI/Electronic Commerce**
- **U.S. Federal Government IT Markets**
- **IT Customer Services Directions**
- **Interactive Communications Services**
- **Multimedia Opportunities**

Composantes des Programmes

- Etudes de marché (plus de 100 titres par an)
- Bulletins de recherche sur les principaux enjeux, tendances, ...
- Projections à 5 ans
- Analyse de la concurrence
- Accès aux experts consultants
- Hotline

Bases de Données

- **Software and Services Market Forecasts Europe**
- **Software and Services Vendors**
- **U.S. Federal Government**
- **Commercial Application LEADS**

Etudes Specifiques

Pour les offreurs

- **Stratégie de marché**
- **Analyse d'opportunités**
- **Etude de satisfaction**
- **Positionnement**
- **Conseil en acquisition**

Pour les utilisateurs

- **Evaluation de fournisseurs**
- **Scenario d'outsourcing**
- **Opportunités de marché**
- **Aide à la planification**
- **Analyse comparée d'utilisateurs**

Autres Services

- Présentations, conférences
- Conseil Fusion/Acquisition
- Recherche de partenaires
- Newsletters

INPUT Worldwide

Frankfurt
Perchstaetten 16
D-35428 Langgöns
Germany
Tel. +49 (0) 6403 911 420
Fax +49 (0) 6403 911 413

London
Cornwall House
55-77 High Street
Slough, Berkshire
Tel. +44 (0) 1753 530444
Fax +44 (0) 1753 577311

New York
400 Frank W. Burr Blvd.
Teaneck, NJ 07666
U.S.A.
Tel. 1 (201) 801-0050
Fax 1 (201) 801-0441

Paris
24, avenue du Recteur Poincaré
75016 Paris
France
Tel. (33 1) 46 47 65 65
Fax (33 1) 46 47 69 50

San Francisco
1881 Landings Drive
Mountain View
CA 94043-0848
U.S.A.
Tel. 1 (415) 961-3300
Fax 1 (415) 961-3966

Tokyo
6F#B, Mitoshiro Bldg.,
1-12-12, Uchikanda
Chiyoda-ku, Tokyo
101 Japan
Tel. +81 3 3219-5441
Fax +81 3 3219-5443

Washington, D.C
1921 Gallows Road
Suite 250
Vienna, VA 22182
U.S.A.
Tel. 1 (703) 847-6870
Fax 1 (703) 847-6872

Champ de l'étude

L'expansion des micros, souvent réalisée de façon mal maîtrisée, a conduit à des situations de non productivité et d'inflation des coûts directs, induits et cachés, que les responsables s'attachent depuis maintenant plusieurs années à contenir, soit en interne, soit en ayant recours à des prestataires externes. Maîtriser les environnements micros, réseaux et serveurs devient désormais l'une des préoccupations majeures des utilisateurs et la clé du développement informationnel de leur entreprise.

Par conséquent, l'administration des actifs, aussi dénommée « asset management » par les anglo-saxons, joue un rôle de plus en plus important au sein des organisations. Elle devient une fonction critique permettant de mieux :

- contrôler les coûts d'exploitation, d'administration et de support,
- optimiser le coût de possession des micros et des serveurs,
- maîtriser les budgets qui y sont associés,
- gérer les continuelles évolutions technologiques,
- s'assurer de retours sur investissement optimaux.

L'objectif de ce rapport est de déterminer :

- quels sont les contours exacts de cette fonction ?
- quels sont les objectifs recherchés à travers son implémentation ?
- quelles sont les préoccupations actuelles des entreprises ?
- comment répondre au mieux aux attentes du marché ?
- quelles solutions retenir pour saisir les opportunités à venir ?
- comment se positionnent les principaux prestataires ?
- quelles sont les offres commercialisées ?
- quels sont les enjeux à court terme ?

© 1996 par INPUT. Reproduction Interdite.

Etude réalisée par

INPUT
24 avenue du Recteur Poincaré
75016 Paris, France

Publiée par
INPUT
1881 Landings Drive
Mountain View, CA 94043-0848
United States of America

Les Services Micros et Réseaux Locaux — Programme France

L'Administration des Actifs : Pratiques et Solutions — France, 1996-2001

Copyright © 1996 d'INPUT. Tous droits réservés. Imprimé aux Etats-Unis.

Toute adaptation, reproduction, diffusion même partielle des informations contenues dans cette étude ainsi que leur stockage dans des bases de données est formellement interdit, sauf accord de l'éditeur.

Les informations contenues dans ce rapport sont la propriété d'INPUT.

Le Client convient de conserver confidentielles ces informations et de s'assurer qu'elles ne seront utilisées que par les employés du Client, à l'intérieur de l'Entreprise du Client et ne seront en aucun cas communiquées à aucune autre organisation et/ou individu, y compris la Maison-Mère, les agences ou filiales, sans le consentement écrit d'INPUT.

Le Client accepte de contrôler l'accès aux informations fournies pour empêcher toute divulgation non autorisée constituant une infraction au présent accord.

INPUT apporte tout le soin possible à la préparation des informations délivrées dans le cadre du présent accord et estime que les informations présentées sont correctes. Cependant, INPUT ne peut être tenue pour responsable d'aucune perte ou frais qui pourrait résulter d'une omission ou d'une inexactitude dans les informations fournies.

FRMO • 729 • 1996

Table des Matières

I	**Introduction**	**1**
	A. Objectifs	1
	B. Méthodologie	2
	C. Structure du rapport	4
	D. Définitions	6
	E. Autres études INPUT	10
II	**Résumé**	**11**
	A. L'administration des actifs : au delà de la gestion de parc	11
	B. Le « Médiateur » : un nouveau métier à créer pour faciliter la bonne gestion des actifs	13
	C. Des opportunités à saisir avec les solutions de financement	14
	D. La nécessité de mieux communiquer les offres auprès des entreprises	16
III	**Au delà de la gestion de parc**	**17**
	A. Des objectifs recherchés clairement définis	17
	1. Un domaine originellement dévolu à la gestion technique et physique	18
	2. Vers une meilleure prise en compte des enjeux économiques et financiers	19
	3. Une fonction au coeur de la maîtrise de l'évolutivité des parcs	24

© 1996 par INPUT. Reproduction Interdite.

B. Une problématique devant se concevoir comme un projet d'entreprise stratégique 27
1. Un projet aux multiples interrelations 27
2. Un projet devant fédérer informaticiens et financiers autour d'un objectif commun 28
3. Des outils à l'organisation : les ressources mises en oeuvre 29

IV Les solutions demandées et leurs évolutions 33

A. Les préoccupations actuelles des entreprises 33
1. Une approche variable de la problématique à l'origine d'une demande très éclatée 33
2. Une prise de conscience progressive que l'optimisation des actifs améliore la qualité du service et passe par une meilleure maîtrise budgétaire 38
3. Les principales attentes vis-à-vis des prestataires : des contours qui restent encore à préciser 39
B. La croissance du marché passe par les solutions de financement 41
1. Un marché encore trop jeune pour accepter des solutions complètement intégrées 41
2. Un marché porté par la location évolutive 43
3. Des perspectives de développement assurées 44

V Les prestataires et leurs offres 47

A. Le positionnement des offreurs sur le marché 47
1. Des opportunités à saisir pour les constructeurs et les sociétés de services 47
2. La montée en puissance des sociétés de financement, des loueurs et des distributeurs 49
3. Des stratégies de partenariat à développer 51
B. Profils des principaux acteurs 54
1. ADP/GSI 54
2. Allium 55
3. Athesa 56
4. Bull 57
5. Digital Equipment 58

© 1996 par INPUT. Reproduction Interdite.

6. Econocom 59
7. Eqip Solutions Informatiques (SI) 60
8. Etica 61
9. Hewlett-Packard 62
10. Groupe IBM 63
11. ICL Sorbus 64
12. Olivetti 65
13. Parsys 66
14. Thomson FM 67
15. Unisys 68
C. Liste complémentaire 69

VI Conclusion 71

A. Les facteurs clés de succès du marketing des offres 71
1. La nécessaire nomination d'un médiateur 71
2. Repenser la valeur résiduelle des contrats de location 72
3. Maîtriser et contrôler en direct la revente du matériel 75
4. Sensibiliser et motiver les utilisateurs par une meilleure communication de l'offre 76
B. Les enjeux à court terme 77
1. La nécessité d'une double approche : technique et financière 77
2. Mieux considérer la valeur d'usage du PC 78
3. Le développement d'intranet 79

Annexe

A Questionnaires 81
B Glossaire 89
C Index 93

© 1996 par INPUT Reproduction Interdite.

Tableaux et Figures

I

Figure I-1	Structure de l'échantillon suivant le profil des responsables interrogés, 1996	3
Tableau I-1	Les principaux modes de recours à du support externe pour la micro et les réseaux locaux	7
Tableau I-2	Définition de l'externalisation des services micros et réseaux locaux	8
Figure I-2	Principaux services délivrés autour des micros et des réseaux locaux	9

II

Figure II-1	Les contours de l'administration des actifs France, 1996	12
Figure II-2	Objectifs du médiateur	13
Figure II-3	Evolution du marché de l'administration des actifs micros et réseaux locaux - France, 1996-2001	14
Figure II-4	Impacts des différentes solutions de financement France, 1996	15

III

Tableau III-1	Contours de l'administration des actifs selon les offreurs, 1996	17
Figure III-1	Comparaison entre l'importance et la performance des services d'administration des actifs chez les utilisateurs - France, 1996	18
Figure III-2	Durée de l'amortissement des micros dans les entreprises - France, 1996	19
Figure III-3	Evolution des parcs de micros de plus de 3 ans dans les entreprises - France, 1996-2001	20
Figure III-4	Appréciation des offreurs sur le projet de loi concernant l'amortissement des micros sur 2 ans - France, 1996	21
Figure III-5	Impacts de la mesure sur l'amortissement des micros sur 2 ans selon les offreurs - France, 1996	22
Figure III-6	Les services de gestion des évolutions couverts par les offreurs - France, 1996	24
Figure III-7	Les critères déterminants de l'évolutivité des contrats selon les offreurs - France, 1996	25
Figure III-8	Une fonction aux multiples interrelations, 1996	27

© 1996 par INPUT. Reproduction Interdite.

Figure III-9	Cycle de vie d'un projet d'administration des actifs, 1996	29
Tableau III-2	Principaux outils applicatifs d'administration des actifs disponibles en France, 1996 (1)	30
Tableau III-2	Principaux outils applicatifs d'administration des actifs disponibles en France, 1996 (2)	31
Figure III-10	Evaluation du standard DMI par les prestataires - France, 1996	32

IV

Figure IV-1	L'administration des micros et LANs chez les utilisateurs - France, 1996	34
Figure IV-2	L'administration des actifs par fonction de services chez les utilisateurs - France, 1996	35
Figure IV-3	Services rattachés à l'administration des actifs pour lesquels un prestataire externe existe - France, 1996	36
Figure IV-4	Politique de financement des entreprises - France, 1996	37
Figure IV-5	Principaux bénéfices attendus d'une solution optimisée d'administration des actifs par les utilisateurs - France, 1996	38
Figure IV-6	Principales attentes des utilisateurs vis-à-vis des prestataires - France, 1996	39
Tableau IV-1	Evolution de l'administration des actifs selon les utilisateurs - France, 1996-2001	40
Figure IV-7	Les solutions de financement les plus demandées selon les offreurs - France, 1996	41
Figure IV-8	Les raisons du choix des solutions de financement selon les offreurs - France, 1996	42
Figure IV-9	Impacts des différentes solutions de financement sur les entreprises - France, 1996	43
Figure IV-10	Evolution du marché de l'administration des actifs micros et réseaux locaux - France, 1996-2001	44
Tableau IV-2	Classement des prestataires sur le marché de l'ingénierie financière et des produits de financement de parcs micros et réseaux locaux - France, 1996	45
Tableau IV-3	Classement des prestataires sur le marché des logiciels d'administration de parcs micros et réseaux locaux - France, 1996	46

V

Figure V-1	Classement des catégories de prestataires offrant des solutions d'aministration des actifs - Appréciation des offreurs vs utilisateurs, 1996	48
Figure V-2	Les 15 prestataires les plus cités par les offreurs et les utilisateurs - France, 1996	49
Figure V-3	Principales valeurs ajoutées d'un prestataire vis-à-vis de son concurrent - France, 1996	50

© 1996 par INPUT. Reproduction Interdite.

Tableau V-1	Typologie des demandes de partenariat - France, 1996	51
Tableau V-2	Les sociétés partenaires les plus demandées - France, 1996	52
Tableau V-3	Expertise des offreurs selon les services demandés - France, 1996	53

VI

Tableau VI-1	Objectifs du médiateur - France, 1996	71
Figure VI-1	Pertinence de la valeur résiduelle des contrats de financement selon les offreurs - France, 1996	72
Figure VI-2	Les offreurs et leur perception de la valeur résiduelle - France, 1996	73
Figure VI-3	Les services à maîtriser en direct selon les offreurs - France, 1996	75
Tableau VI-2	Enjeux de la communication des offres - France, 1996	76
Figure VI-4	L'évolution de l'administration des actifs selon les offreurs - France, 1996	77
Figure VI-5	Niveau d'implémentation d'internet/intranet dans les entreprises	79

© 1996 par INPUT. Reproduction Interdite.

I

Introduction

A
Objectifs

Cette étude a pour objectif d'analyser comment les entreprises (utilisateurs et prestataires) gèrent et implémentent l'administration des actifs au sein de leur organisation. Plus particulièrement, elle tente de :

- définir les contours actuels et futurs de cette fonction,
- présenter les pratiques actuelles des entreprises françaises et leurs attentes dans ce domaine,
- faire le point sur les ressources et moyens mis en oeuvre pour une optimisation de cette fonction,
- analyser l'évolution du marché, les perspectives de développement et l'impact des solutions de financement sur la croissance,
- étudier les principaux acteurs, leurs offres et leur positionnement,
- enfin, identifier les facteurs clés de succès du marketing des offres et les enjeux à court terme.

Note Importante
Nous vous recommandons de lire attentivement le cadre d'analyse retenu par INPUT pour étudier le marché des services micros et réseaux locaux. Toutes les définitions sont données au paragraphe D ci-après ainsi qu'à l'annexe B de ce rapport.

© 1995 par INPUT. Reproduction Interdite.

B
Méthodologie

La collecte des informations ayant servi de base à cette étude a été réalisée à partir de sources multiples :

1. Recherche documentaire générale

Celle-ci a été menée à partir du fonds documentaire d'INPUT qui rassemble des articles et des documents spécifiques aux marchés des services informatiques.

Ce fonds contient également l'ensemble des études publiées par INPUT aux Etats-Unis, en Europe et en France.

Pour les besoins de cette recherche, les études traitant plus particulièrement de l'évolution des services, du « downsizing », de l'« outsourcing », des réseaux et du client-serveur ont été sélectionnées. Elles ont été analysées attentivement afin de mieux connaître et de comprendre les stratégies de développement de ces segments de marché.

Les titres de ces études, pour les années 1994 à 1996, sont mentionnés au paragraphe E de cette introduction.

2. Recherche approfondie auprès des utilisateurs et des prestataires

L'analyse de la problématique de l'administration des actifs sur le marché des services micros et réseaux locaux repose sur :

- 14 entretiens approfondis d'entreprises appartenant aussi bien au secteur privé que public. Pour l'analyse des pratiques des entreprises en terme d'évolution des parcs de micros et réseaux (évolution de la taille et de l'âge du parc, du taux de connexion des micros et, de la durée d'amortissement des micros), l'échantillon a été élargi et repose sur 64 sociétés issues du PANEL INPUT (cf. présentation page 5).

  Pour obtenir cet échantillon de 14 utilisateurs, il a été nécessaire de contacter 37 sociétés représentant 53 contacts. Le taux de réponse obtenu est proche de 26%.

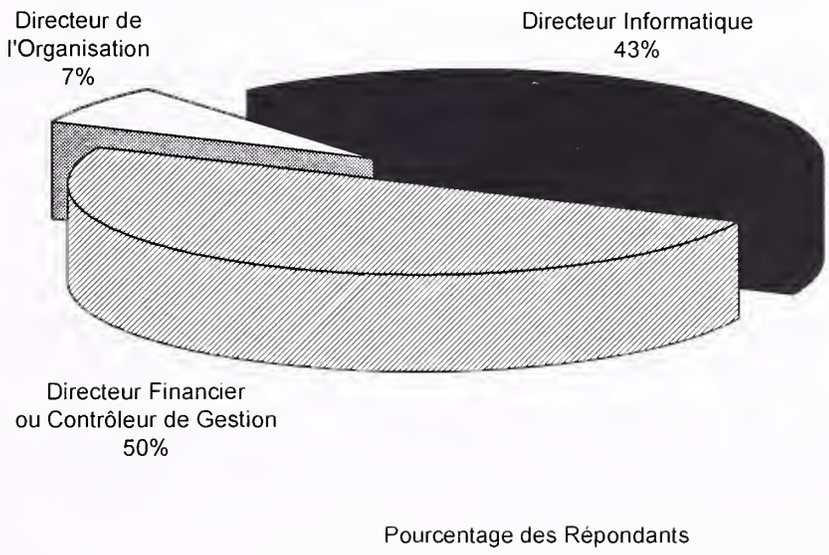
  Pour atteindre ce quota, un travail préliminaire conséquent d'identification et de qualification a été réalisé afin de sélectionner le bon interlocuteur à interroger au sein des entreprises.

© 1996 par INPUT. Reproduction Interdite.

La problématique de l'administration des actifs intéressant tant les directions informatiques que financières, il a été nécessaire de contacter ces deux types d'organisation. La Figure I-1 donne la structure fonctionnelle de l'échantillon.

Figure I-1

Structure de l'échantillon suivant le profil des responsables interrogés, 1996



Echantillon : 14 utilisateurs *Source : INPUT*

- 20 interviews approfondies de prestataires, sélectionnés suivant le degré de maturité de leur offre et de leur approche du service. L'échantillon se compose de : 6 constructeurs (y compris leur filiale spécialisée dans le financement), 4 leasers-brokers, 3 éditeurs, 3 SSII, 2 organismes bancaires, 1 société de maintenance et 1 société de distribution. Cet échantillon n'est pas exhaustif, d'autres sociétés telles que les spécialistes du brokerage interviennent également sur ce marché.

© 1996 par INPUT. Reproduction Interdite.

C
Structure du rapport

Le rapport est structuré en six grandes parties, après cette introduction qui forme le chapitre I :

- le chapitre II présente la synthèse de l'étude,
- le chapitre III remet en perspective les objectifs de l'administration des actifs qui vont au delà de la gestion de parc traditionnelle,
- le chapitre IV est consacré à l'étude des pratiques des entreprises, à l'analyse des solutions demandées et de leurs évolutions au sein des organisations,
- le chapitre V étudie le positionnement des acteurs sur le marché et passe en revue les offres de 15 prestataires. Une liste complémentaire présentant les autres offreurs actifs sur le marché est donnée à la fin de ce chapitre,
- le chapitre VI, en conclusion, présente les enjeux marketing à court terme pour les offreurs et les principaux domaines pouvant impacter l'administrations des actifs au cours des prochaines années.

Les questionnaires ayant servi de base aux entretiens tant pour les utilisateurs que pour les prestataires sont situés à l'annexe A de ce rapport.

Un glossaire, proposé à l'annexe B, liste les principaux termes et acronymes couramment utilisés.

Un index, situé à l'annexe C, permet de retrouver plus facilement les vocables les plus communément utilisés dans cette étude.

© 1996 par INPUT. Reproduction Interdite.

Ce rapport intitulé **« L'Administration des Actifs : Pratiques et Solutions, France 1996-2001 »** est le troisième tome publié dans le cadre du programme France 1996 d'études INPUT « Les Services Micros et Réseaux Locaux ».

Ce programme comprend 3 autres rapports :

- Tome I constitué par le « Guide de Références des Principaux Prestataires, 1996 »,
- Tome II sur « Les Enjeux du Help-Desk, 1996-2001 »,
- Tome IV sur « Les Opportunités de Services autour d'Intranet en France, 1996-2001 ».

Dans le cadre de ce programme, un PANEL de 100 entreprises a été constitué. Son objectif est de suivre dans le temps les pratiques de ces entreprises en matière de services de support autour de la micro et des réseaux locaux. Ce PANEL vient en complément et en soutien des rapports. Disponible sous format électronique, il est conçu comme une base de données d'information. Il permet notamment à son utilisateur de réaliser d'autres recherches et d'effectuer ses propres analyses.

Une autre base de données présentant les principaux contrats d'externalisation existant sur le marché français a été développée. Elle aussi est disponible sous format électronique.

Enfin, des services de support personnalisés accompagnent ces rapports et ces bases de données :

- Conférence de présentation des résultats,
- Réunion(s) privée(s),
- Accès aux consultants pour des questions spécifiques.

© 1996 par INPUT. Reproduction Interdite.

D
Définitions

Jusqu'à une date relativement récente, les prestations de services les plus souvent rencontrées autour des parcs micros étaient la maintenance et la formation.

Ces prestations se définissent par un mode de commercialisation basé sur des contrats généralement annuels, qui consistent en une mise à disposition de moyens facturés en fonction de quantités (nombre de machines, d'utilisateurs concernés). Elles forment une première catégorie de prestations s'apparentant à la « sous-traitance » traditionnelle.

En réponse aux besoins des utilisateurs (étendue et complexité des parcs, contraintes budgétaires) et aux stratégies de développement des offreurs (objectifs de croissance et de restauration des marges), une nouvelle catégorie de prestations est apparue, dénommée par INPUT, les services micros externalisés.

Ces prestations couvrent une palette plus étendue constituée par des modules de services traditionnels combinés entre eux. Elles se caractérisent par :

- une responsabilité plus large accordée à un prestataire unique, maître d'oeuvre, qui s'engage sur des résultats,

- une relation commerciale qui va au delà de la simple « sous-traitance » et qui est proche de celle rencontrée dans les contrats de FM ou d'infogérance de grands systèmes. Elle fait l'objet d'un contrat de services sur une période annuelle ou pluriannuelle.

© 1996 par INPUT. Reproduction Interdite.

Ces deux principaux modes de recours sont schématisés dans le Tableau I-1 suivant.

Tableau I-1

Les principaux modes de recours à du support externe pour la micro et les réseaux locaux

Sous-traitance traditionnelle de services		Services de support		Externalisation de services
		Achats		
Prestataire A	←	Administration de parc		
		Installation & Déploiement	↘	
Prestataires B, C, D	←	Maintenance	↘	Une interface unique
Prestataires E, F, G	←	Formation	→	
Prestataire H	←	Help-desk	↗	
		Ingénierie réseaux	↗	
Prestataire I	←	Administration des réseaux		
		Ingénierie logiciels		
		Intégration dans le système d'information		
		Autres services : sécurité, conseil, financement, reprise du personnel, ...		

Source : INPUT

© 1996 par INPUT. Reproduction Interdite.

Si la micro s'inspire des contrats de FM, cela ne signifie pas que toute externalisation de services micros puisse être qualifiée de « FM ou d'infogérance micro ». Les recherches précédentes démontrent en effet que les offreurs, même si certains disposent de ressources et de compétences étendues, n'ont à ce jour que peu de références en solutions allant jusqu'au transfert d'équipes et à l'externalisation de la propriété des machines.

INPUT a donc retenu comme cadre d'analyse, pour étudier et évaluer le marché des services micros et réseaux locaux externalisés, les prestations définies dans le Tableau I-2.

Tableau I-2

Définition de l'externalisation des services micros et réseaux locaux

- Services complètement ou partiellement externalisés (combinaison de services, à partir de trois, complémentaires et coordonnés entre eux, pouvant aller jusqu'au financement des machines)
- Services négociés auprès d'une interface unique (pouvant inclure un ou plusieurs prestataires) qui s'engage sur des résultats et qui est responsable de la mise en oeuvre de la gestion et de l'exploitation (maître d'oeuvre)
- Services reposant sur un contrat forfaitaire, avec partenariat, s'apparentant à celui rencontré dans les relations de FM grands et moyens systèmes

Source : INPUT

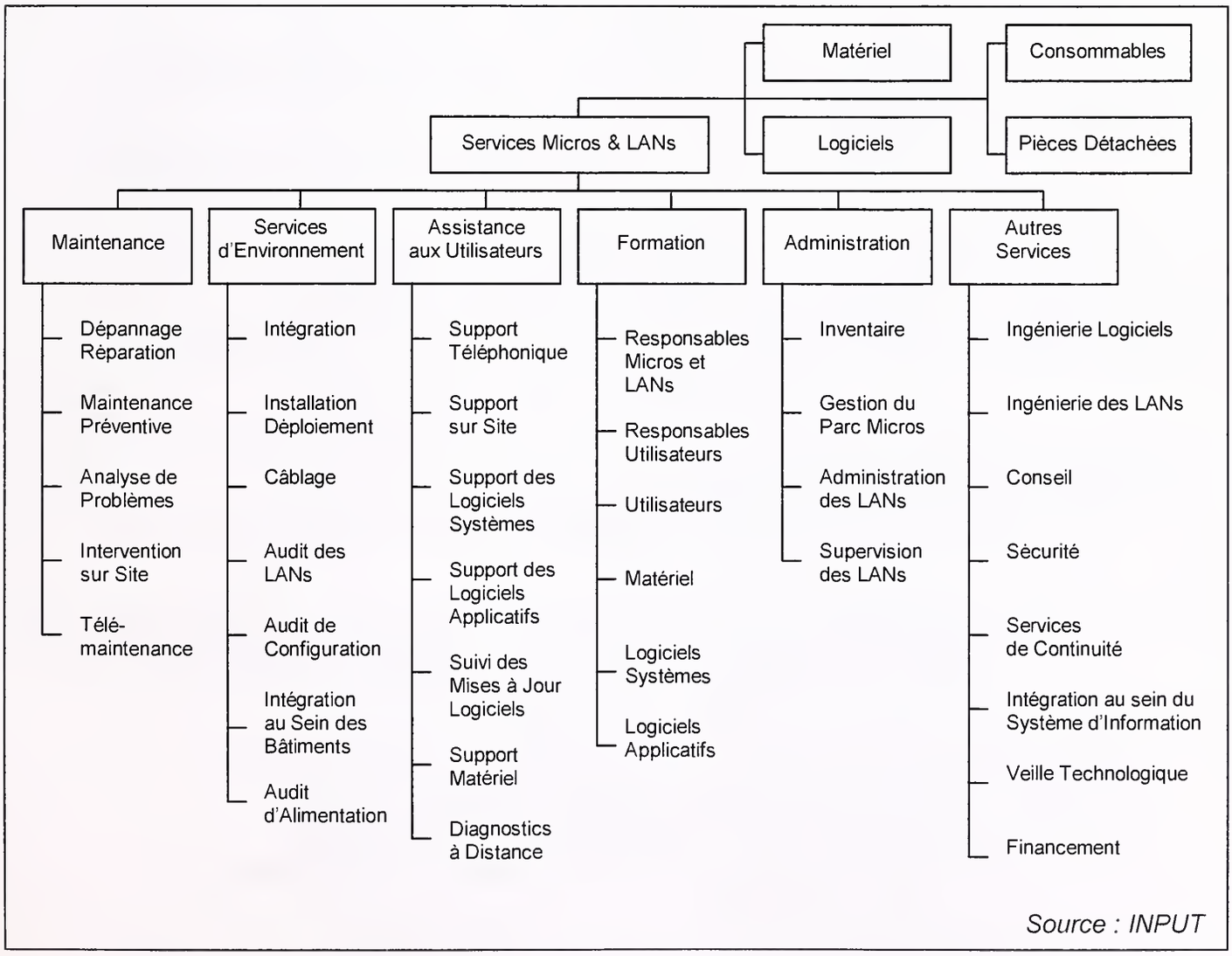
© 1996 par INPUT Reproduction Interdite.

Les services de support mentionnés au Tableau I-1 peuvent être rassemblés suivant six grands modules de services : la maintenance, les services d'environnement, l'assistance aux utilisateurs, la formation, l'administration et d'autres services allant de l'ingénierie au financement en passant par la veille technologique par exemple.

La Figure I-1 suivante présente ces six grands modules avec les services qu'ils recouvrent.

Figure I-2

Principaux services délivrés autour des micros et des réseaux locaux



© 1996 par INPUT. Reproduction Interdite.

E

Autres études INPUT

- *Les Enjeux du Help-Desk - France, 1996 - 2001*
- *Help-Desk Service Opportunities in Europe, 1996*
- *Guide de Références des Principaux Prestataires - France - 1996*
- *Pricing und Marketing von Desktop Services - Allemagne - 1996*
- *Les Services Micros et Réseaux Locaux : Impact des Réseaux Locaux sur le Développement du Marché - France - 1995*
- *Desktop Services Deutschland - Kosten, Nutzen, Risiken, Services Tools - Allemagne - 1995*
- *Les Services Micros et Réseaux Locaux : Termes et Conditions des Offres - France - Décembre 1995*
- *Les Services Micros et Réseaux Locaux : Pratiques et Satisfaction des Entreprises - France - Juillet 1995*
- *Client/Server Systems Management Software - USA - Juillet 1995*
- *Desktop Services Studie - Allemagne - Mai 1995*
- *Supporting Client/Server Systems - Europe - Février 1995*
- *Client/Server Training - Europe - Janvier 1995*
- *Les Services Micros : Prévisions et Perspectives de Marché - France - Décembre 1994*
- *Les Services Micros : Réalités de l'Offre et Stratégies Gagnantes - France - Novembre 1994*
- *Desktop Network Support Opportunities - Europe - Octobre 1994*
- *Les Services Micros : Expériences et Stratégies des Entreprises Françaises - France - Septembre 1994*
- *Desktop Services - User Perspectives - USA - Juin 1994*
- *Desktop Services Outsourcing - Europe - Juin 1994*
- *The Client/Server Explosion, How Users Choose Platforms - USA - Avril 1994*
- *Network Outsourcing - Europe - Mars 1994*
- *Client/Server Impact on Services - Europe - Février 1994*

© 1996 par INPUT. Reproduction Interdite.

II

Résumé

Les organisations ont désormais conscience que la maîtrise des environnements distribués passe par un contrôle permanent des coûts (d'exploitation, d'administration et de support) et une meilleure gestion des évolutions technologiques tout en maximisant les budgets et les retours sur investissement.

L'administration des actifs est aujourd'hui, avec le help-desk, la fonction clé de la maîtrise des parcs micros, réseaux et serveurs. C'est un domaine critique que les entreprises se doivent de considérer avec beaucoup d'attention pour éviter l'inflation des coûts directs, induits et cachés au sein de leurs organisations.

Enfin, elle permet de guider les entreprises dans leur développement informationnel, maillon fondamental de leur réussite de demain, en suivant de près les évolutions technologiques du marché.

A
L'administration des actifs : au-delà de la gestion de parc

L'administration des actifs est un service complet qui va au delà de la gestion de parc traditionnelle. La Figure II-1 de la page suivante illustre l'ensemble des fonctions qui lui sont associées. Cependant, comme elle couvre un spectre de fonctions relativement complexe, INPUT a constaté que :

- d'une part, la majorité des entreprises interrogées ne se sent pas encore concernée par la problématique de l'administration des actifs dans son ensemble. En effet, les interviewés (directeurs informatiques, directeurs financiers et directeurs de l'organisation) ont encore une vue partielle ne leur permettant pas d'englober les deux approches, informatique et financière, de cette fonction.

© 1996 par INPUT. Reproduction Interdite.

- d'autre part, elles s'intéressent en premier lieu à la façon dont elles peuvent rationaliser la gestion de parc à l'origine de préoccupations permanentes. Un effort important de sensibilisation doit être mené pour les amener à adopter une réflexion plus large.

Même si aujourd'hui, la majorité des entreprises se penche en priorité sur les aspects techniques et physiques, il est clair que la gestion des évolutions et du support ainsi que la gestion comptable et financière prennent une place de plus en plus prépondérante dans l'approche globale d'administration des environnements distribués.

Pour couvrir tout le spectre de l'administration des actifs, les entreprises doivent disposer de compétences internes parfois très différentes les unes des autres.

Aussi, seulement 26% d'entre elles ont gardé intégralement la maîtrise de cette fonction en interne. Les autres s'appuient sur des prestataires externes qui délivrent, en général, un ou plusieurs module(s) de services, mais rarement l'intégralité de la solution.

Figure II-1

Les contours de l'administration des actifs – France, 1996

Segments de Marché / Fonctions	*Ingénierie Financière et Produits de Financement*	*Logiciels d'Administration des Actifs*	*Prestations de Services Associées*
Achat	Cotations, négociation auprès des fournisseurs, achat	Outils de suivi des entrées et sorties des matériels et logiciels	Suivi des commandes, gestion des stocks, des conditions de garanties ...
Logistique et Distribution	Approvisionnement Livraison	Outils enregistrant les nouvelles configurations	Réception, installation, intégration, déploiement ...
Physique et Technique	———	Outils d'administration de parc	Inventaire, localisation, gestion des configurations, des mouvements, ...
Comptable et Financière	Solutions de financement (inclus l'ingénierie)	Outils de gestion des immobilisations et des investissements	Analyse et suivi budgétaire, gestion de la taxe professionelle, ...
Autres (gestion des évolutions et du support ...)	Reprise des matériels	Outils de help-desk, de prise en main à distance	Conseil en évolution, planification des renouvellements, veille technologique

Source : INPUT

© 1996 par INPUT. Reproduction Interdite.

B

Le « Médiateur » : un nouveau métier à créer pour faciliter la bonne gestion des actifs

Les entreprises éprouvent généralement des difficultés à trouver un terrain d'entente pour concilier les aspects techniques avec les domaines financiers. Aussi, la nomination d'un médiateur, jouant le rôle de faciliteur interne, aide indéniablement à rapprocher des entités parfois difficiles à rassembler autour d'un thème commun stratégique.

Le médiateur est la personne clé du bon déroulement d'une mission d'administration des actifs. Il faut s'assurer qu'il ne soit pas l'expert technique qui mettra en oeuvre la solution. En effet, il doit avoir le recul nécessaire pour argumenter à tous les niveaux de l'entreprise, du directeur général au directeur informatique en passant par le directeur financier. La Figure III-2 résume les grandes actions dont il a la charge. Pour les mener à bien, il doit être avant tout :

- communicateur avec une grande faculté d'adaptation,
- à l'écoute des besoins de toutes les parties prenantes au projet.

Figure II-2

Objectifs du médiateur – France, 1996

☞ Motiver autour d'un projet commun

☞ Créer le réseau moteur du projet

☞ Etablir un langage commun entre les différentes fonctions opérationnelles

☞ Tisser des liens étroits entre les équipes techniques et financières

☞ Accompagner l'entreprise dans la communication promotionnelle interne du projet

Source : INPUT

© 1996 par INPUT. Reproduction Interdite.

C

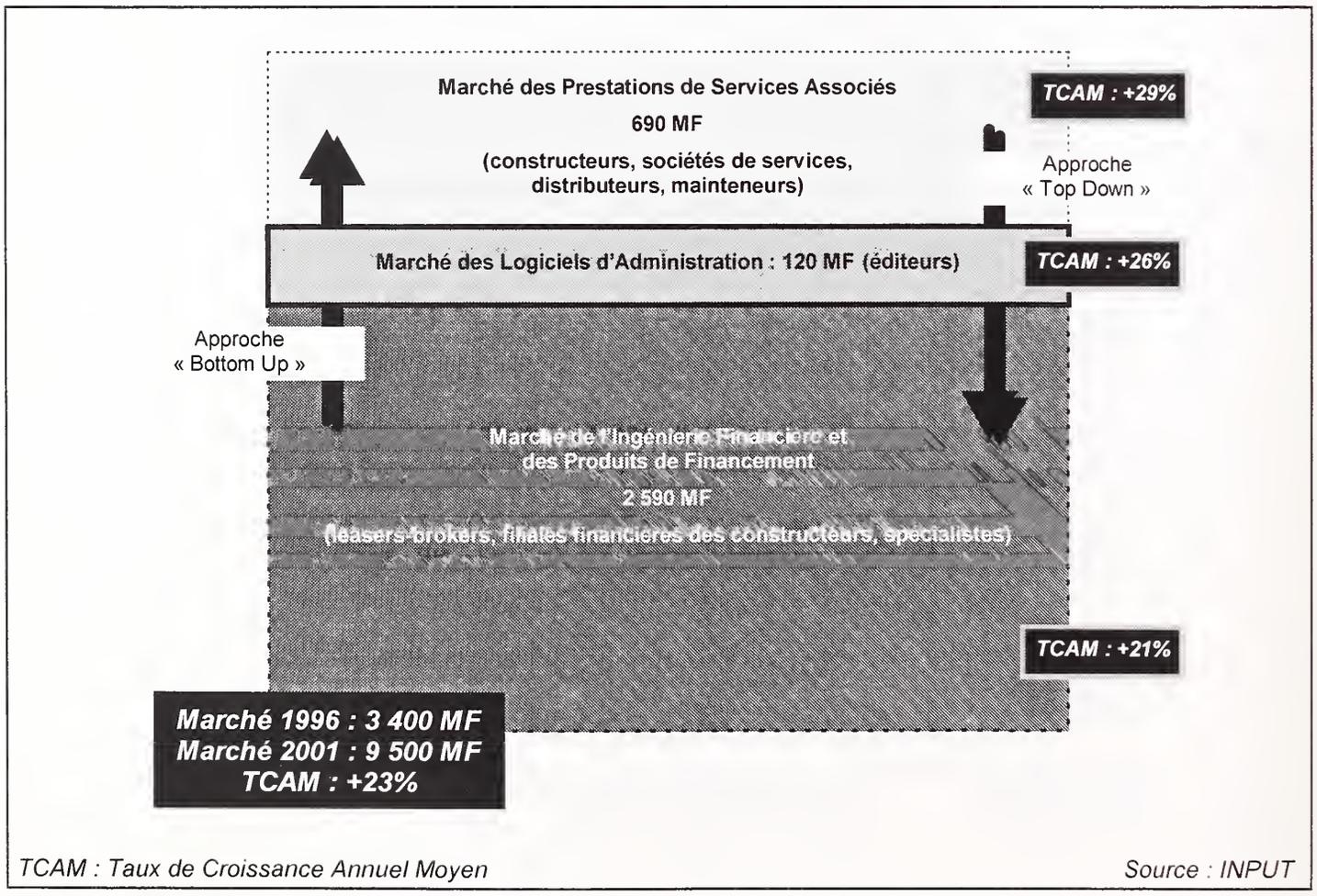
Des opportunités à saisir avec les solutions de financement

INPUT estime le marché de l'administration des actifs à 3,4 milliards de francs en 1996, y compris les revenus des loyers des solutions de financement (cf. Figure II-3).

Même si ce marché est aujourd'hui encore trop jeune pour accepter des solutions complètement intégrées, INPUT pense que la croissance sera tirée en partie par les solutions de financement (principalement la location évolutive) associées à des modules de services tels que le conseil amont, l'intégration et le déploiement des équipements, la gestion des évolutions, pour remonter éventuellement jusqu'à des solutions d'infogérance.

Figure II-3

Evolution du marché de l'administration des actifs micros et réseaux locaux – France, 1996-2001



TCAM : Taux de Croissance Annuel Moyen *Source : INPUT*

© 1996 par INPUT. Reproduction Interdite.

La Figure II-4 compare les différentes options de financement entre elles et leurs impacts sur les principaux postes économiques et technologiques de l'entreprise. Il est clair que la location, étant une dépense budgétaire stable dans le temps sur un marché en constante évolution, attire de plus en plus de sociétés adeptes.

Pour répondre à ces futures attentes en solutions intégrées, les prestataires les mieux positionnés sont :

- les constructeurs avec leur filiale de financement (Bull, Digital, Hewlett-Packard, IBM, Olivetti, Unisys, etc.),
- les SSII (ADP/GSI, Athesa, AT&T Istel, Axone, Cap Gemini, EDS, Thalès, etc.),
- les leasers-brokers (ECS Location, Etica, Parsys, Econocom, etc.),
- les éditeurs (Apsylog, PS' Soft, Staff & Line, WorkGroup Systems, Guillemot, IES, Orqua Skipper, etc.)
- les distributeurs (essentiellement Allium),
- les sociétés de maintenance et d'ingénierie informatique (ICL Sorbus, Tasq, Thomainfor, etc.).

Figure II-4

Impacts des différentes solutions de financement – France, 1996

Impact sur	*Achat sur fonds propres*	*Crédit-bail*	*Location*
Trésorerie	Ponctionne la trésorerie	Répartition du financement de la charge sur la durée	Répartition de la charge sur la durée d'utilisation
Bilan	Alourdit le bilan	Alourdit le bilan	Passage en charge d'exploitation
Coût	Coût du capital	Coût des marchés financiers	Coût des marchés financiers en utilisation réelle
Budget	Pic budgétaire	———	Stabilité budgétaire Iso-budget
Suivi Technique	Obligation de rachat pour suivre les évolutions technologiques	Possibilité uniquement d'intégrer des ajouts	Intégration des évolutions en cours Flexibilité

Source : INPUT

© 1996 par INPUT. Reproduction Interdite.

D

La nécessité de mieux communiquer les offres auprès des entreprises

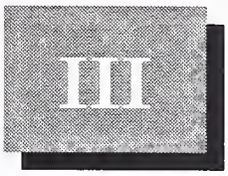
Les prestataires doivent absolument sensibiliser et motiver les utilisateurs par une meilleure communication de l'offre. En effet, les entretiens menés par INPUT auprès des entreprises françaises montrent que celles-ci méconnaissent les solutions de financement et les services associés disponibles aujourd'hui sur le marché.

En parallèle, elles n'ont pas les moyens (financiers, humains et techniques) pour gérer au quotidien une multitude de références matérielles et pour effectuer elles-mêmes le suivi des nouvelles technologies.

Les offreurs doivent très rapidement relever de nouveaux challenges à travers la communication de leurs offres, c'est-à-dire :

- former et éduquer les entreprises sur les contours exacts de l'administration des actifs,
- sensibiliser clairement sur les impacts budgétaires,
- démontrer les synergies effectives entre gestion physique et gestion technique,
- informer largement sur l'existence de solutions complètes et modulaires,
- utiliser le plus souvent possible les réseaux de partenaires comme vecteur de communication indirect,
- adresser sans hésiter de nouveaux interlocuteurs : directeurs généraux et directeurs financiers.

© 1996 par INPUT. Reproduction Interdite.



Au delà de la gestion de parc

A
Des objectifs recherchés clairement définis

Les entretiens passés auprès des prestataires montrent que l'administration des actifs est une fonction complète qui va au delà de la gestion de parc traditionnelle. Elle s'adresse à l'ensemble du cycle de vie technologique et économique des matériels et des logiciels. Le Tableau III-1 suivant présente les contours de cette fonction telle que les offreurs la définissent.

Tableau III-1

Contours de l'administration des actifs selon les offreurs, 1996

	Services concernés	Proportion des réponses
Gestion des achats et de la logistique	. Gestion des commandes . Installation . Intégration, gestion des règlements aux fournisseurs . Achat pour le compte du client, négociation auprès des fournisseurs, livraison, distribution	46% 38% 31% 23%
Gestion physique et technique	. Inventaire, utilisation d'un logiciel de gestion de parc du marché . Gestion des mouvements . Accompagnement et mise en oeuvre . Utilisation d'un logiciel de gestion de parc spécifique, Gestion des interventions, intégration des données du client	50% 42% 33% 25%
Gestion comptable et financière	. Suivi analytique du parc . Ingénierie financière, solutions financières associées . Utilisation d'un logiciel de gestion des immobilisations	40% 33% 20%
Autres	. Conseil amont sur la méthodologie à adopter . Reporting . Gestion des besoins des utilisateurs . Aide à la rédaction des procédures à mettre en place . Recommercialisation, remarketing, brokerage	40% 33% 27% 20% 13%

Echantillon : 20 prestataires / multi-réponses *Source : INPUT*

© 1996 par INPUT. Reproduction Interdite.

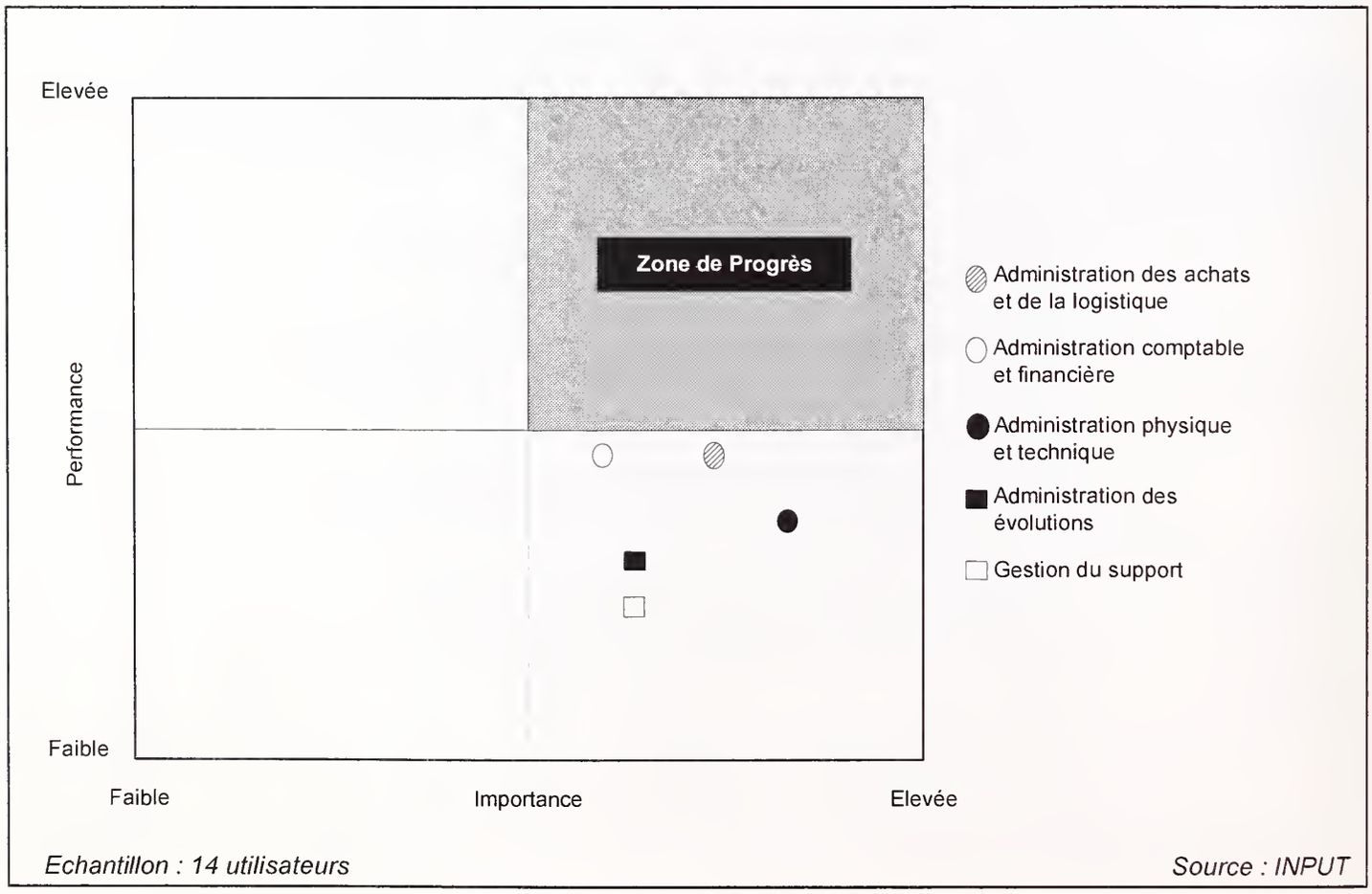
1. Un domaine originellement dévolu à la gestion technique et physique

En 1996, le module de l'administration des actifs le plus important pour les entreprises reste celui qui s'adresse aux aspects techniques et physiques. En effet, son importance est évaluée à 4,5 sur 5 et arrive en tête des notations devant la gestion des achats (4,2), la gestion des évolutions et du support (3,9) et la gestion comptable et financière (3,8).

Alors que le développement massif des parcs (micros et serveurs) conduisait à des situations de plus en plus complexes pour contrôler l'environnement informatique, les entreprises se sont lancées au début des années 90 dans la mise en place de gestion de parc, essentiellement vouée à la gestion technique et physique. En 1996, elles ne semblent pas encore entièrement maîtriser cette fonction puisqu'elles estiment la performance obtenue dans ce domaine à seulement 3,1 sur 5, et cela malgré l'utilisation (pour la majorité d'entre elles) d'un logiciel spécifique du marché.

Figure III-1

Comparaison entre l'importance et la performance des services d'administration des actifs chez les utilisateurs – France, 1996



© 1996 par INPUT. Reproduction Interdite.

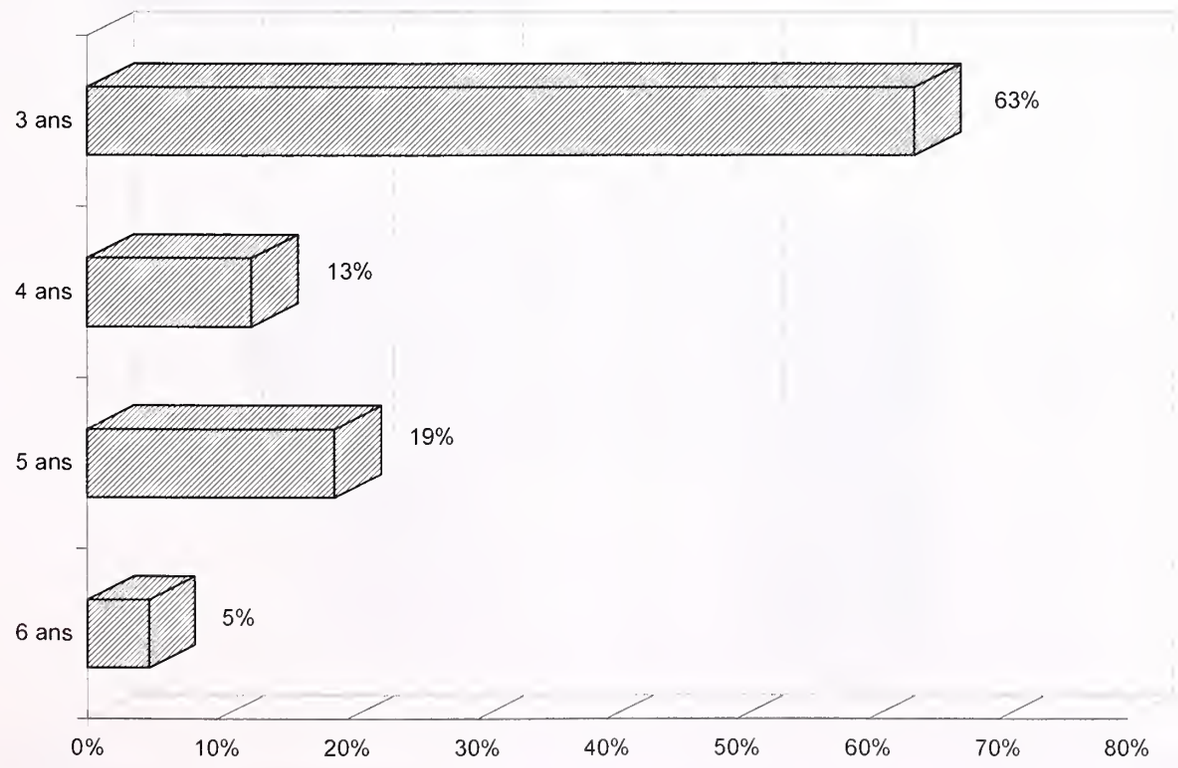
2. Vers une meilleure prise en compte des enjeux économiques et financiers

Apparemment, même si la gestion comptable et financière des actifs n'obtient pas la note maximale en terme d'importance, les entreprises sont plus satisfaites quant aux performances obtenues. Il semblerait qu'elles aient déjà initialisé un suivi financier régulier de leurs actifs pour un meilleur contrôle budgétaire. Ce suivi est en général réalisé par les financiers et bien souvent indépendamment des actions menées par les entités techniques, comme la direction informatique.

Toutefois, les entreprises interrogées intègrent progressivement les aspects économiques et financiers à leur gestion quotidienne. L'un des exemples les plus significatifs concerne la réduction de la durée d'amortissement au cours du temps. Alors qu'elle était de 3,7 ans à fin 1995, elle n'est déjà plus que de 3,6 ans à mi-1996, les plus longues durées d'amortissement se trouvant dans l'administration et les services publics (3,9 ans en moyenne en 1996).

Figure III-2

Durée de l'amortissement des micros dans les entreprises – France, 1996



Echantillon : 63 utilisateurs *Source : INPUT*

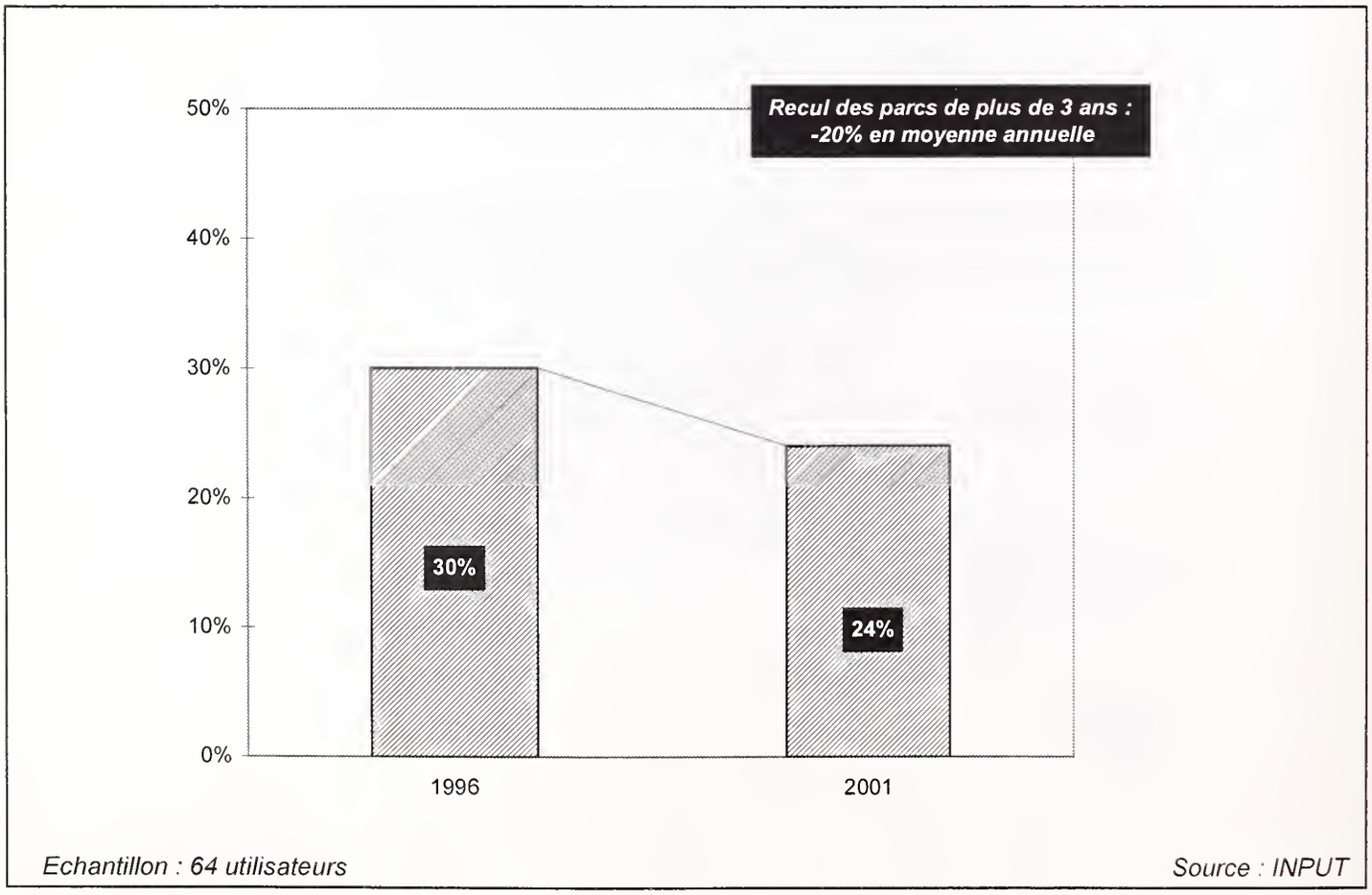
© 1996 par INPUT. Reproduction Interdite.

Cette réduction de la durée de l'amortissement traduit :

- une meilleure adéquation aux évolutions du marché (le micro est de plus en plus considéré comme une matière inamortissable, un consommable),
- une meilleure prise en compte des impacts financiers notamment lorsque la durée de l'amortissement est trop longue par rapport à la logique du marché,
- une banalisation du micro en entreprise,
- une accélération des processus de renouvellement et, par conséquent, un rajeunissement des parcs (en effet, tel que le montre la Figure III-3 ci-dessous, le pourcentage de micros de plus de 3 ans dans les entreprises passera de 30% en 1996 à 24% en 2001).

Figure III-3

Evolution des parcs de micros de plus de 3 ans dans les entreprises – France, 1996-2001



© 1996 par INPUT. Reproduction Interdite.

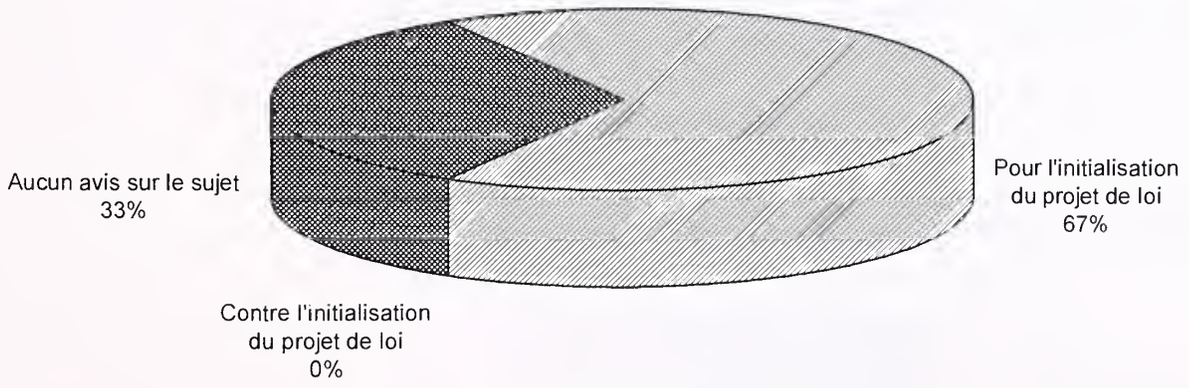
Aussi, le projet de loi concernant l'amortissement des micros sur 2 ans ne peut qu'avoir un impact positif sur les politiques d'investissement des entreprises, qui sont déjà dans un processus de compression, et la manière dont elles gèrent économiquement leurs actifs. Les prestataires sont de cet avis puisque 2/3 d'entre eux sont pour l'initialisation de ce projet (cf. Figure III-4 ci-dessous).

Près d'un tiers des entreprises interrogées, profiteront de cette loi, si celle-ci est retenue, pour changer leur politique d'investissement en réduisant la durée d'amortissement des micros en interne.

En revanche, 54% des entreprises considèrent que ce projet de loi n'aura aucun impact réel sur leur politique d'investissement. Ces entreprises amortissent déjà sur une période de 3 ans et estiment que cette durée est suffisante pour être en adéquation avec l'évolution technologique du marché.

Figure III-4

Appréciation des offreurs sur le projet de loi concernant l'amortissement des micros sur 2 ans – France, 1996



Echantillon : 20 prestataires / multi-réponses *Source : INPUT*

© 1996 par INPUT. Reproduction Interdite.

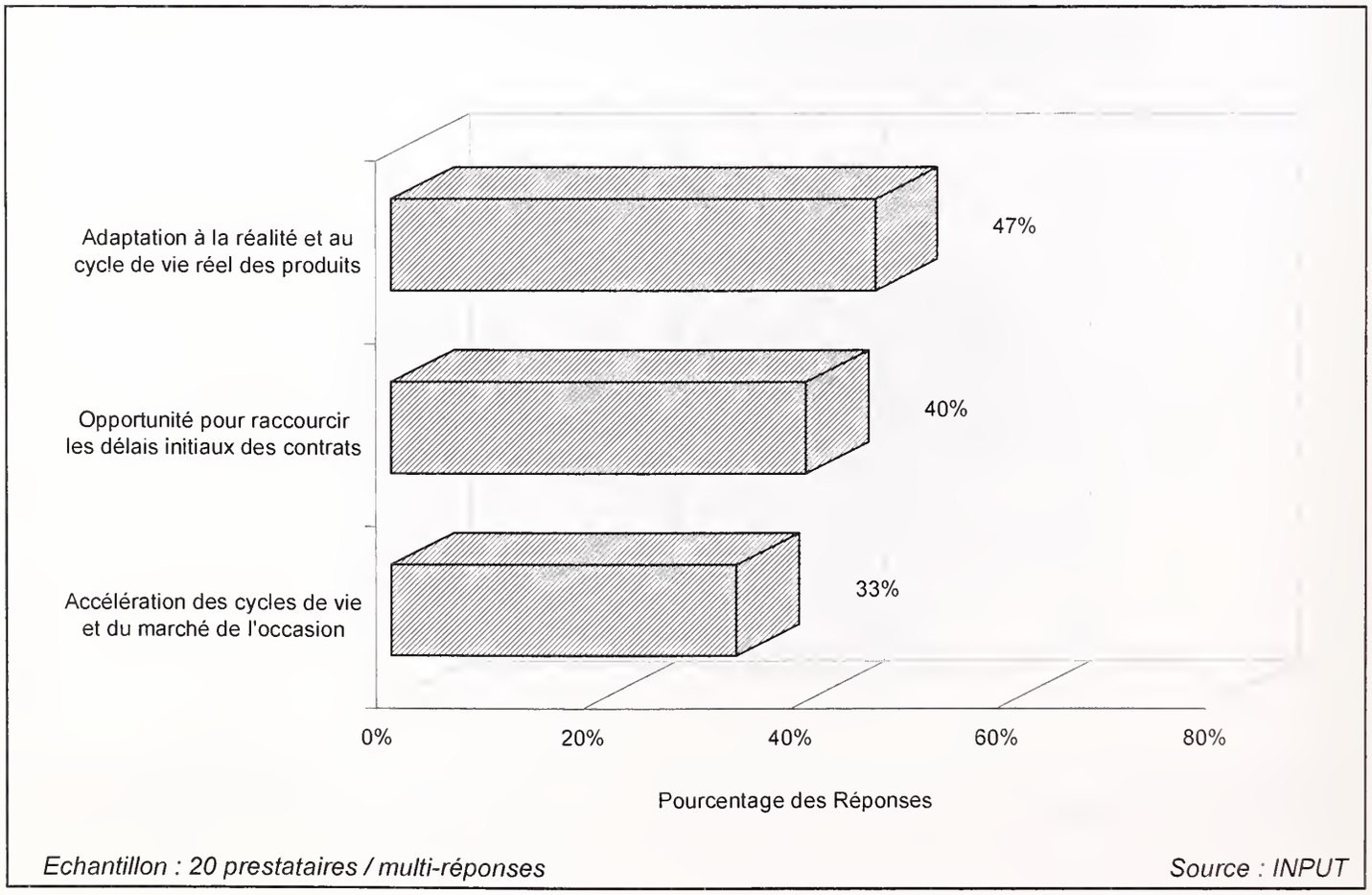
Enfin, 15% d'entre elles ne se sont pas encore prononcées et ne savent pas quelles pourraient être les répercussions de ce projet au sein de leur organisation.

Pour les offreurs, cette loi aurait pour conséquence directe de :

- sensibiliser les directions générales et financières au raccourssissement du cycle de vie des matériels en les incitant à prendre des durées d'amortissement plus courtes,
- relancer le marché de l'acquisition et du renouvellement en accélérant le cycle de vie des produits,
- redynamiser le marché de l'occasion,
- raccourcir les délais initiaux des contrats de location (déjà des prestataires proposent des contrats sur 12 ou 18 mois), et donc stimuler le marché de la location.

Figure III-5

Impacts de la mesure sur l'amortissement des micros sur 2 ans selon les offreurs – France, 1996



Echantillon : 20 prestataires / multi-réponses *Source : INPUT*

© 1996 par INPUT. Reproduction Interdite.

Néanmoins, il faut rester prudent quant aux effets possibles de ce projet de loi. Mesure essentiellement fiscale, pour en profiter, une entreprise doit être rentable. En effet, les sociétés qui ont les moyens financiers pourront faire appel à cette solution afin de prendre les mesures adéquates pour modifier leur système d'information. Les autres ne passeront sans doute pas le pas.

3. Une fonction au coeur de la maîtrise de l'évolutivité des parcs

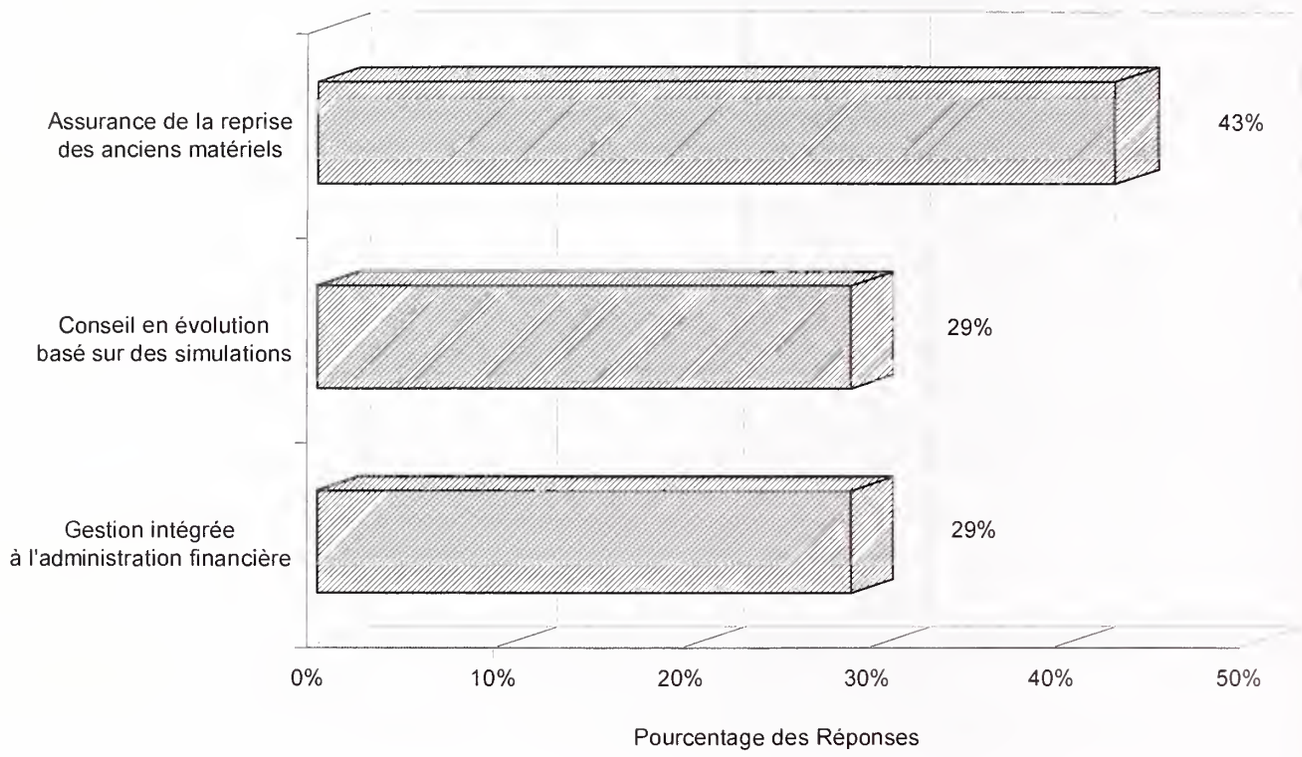
La Figure III-1 de la page 18 montre que les entreprises ne savent pas comment aborder au mieux la gestion des évolutions. Cette fonction n'est pas prioritaire. En effet, elle passe après la gestion technique et logistique mais avant l'administration financière. Elle obtient l'une des moins bonnes notes (2,9 sur 5), avec la gestion du support, pour sa mise en oeuvre opérationnelle. A l'évidence, les entreprises cherchent des solutions pour mieux maîtriser les rapides changements technologiques. Elles n'ont cependant pas trouvé de réponses en complète synergie avec leurs besoins.

Les offreurs disposent pourtant de différents services pour y remédier. La Figure III-6 présente les trois principales solutions pour gérer les évolutions que les prestataires proposent à leurs clients.

© 1996 par INPUT Reproduction Interdite.

Figure III-6

Les services de gestion des évolutions couverts par les offreurs – France, 1996



Echantillon : 20 prestataires / multi-réponses *Source : INPUT*

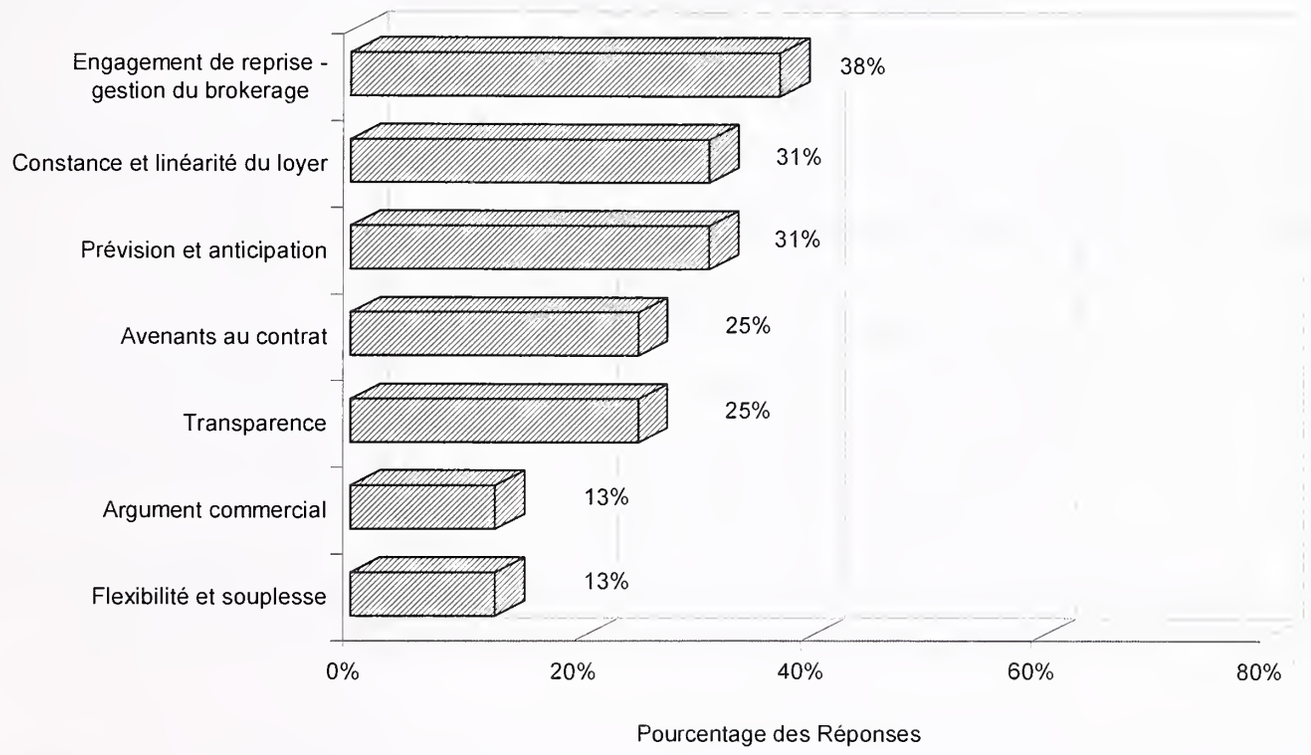
Ces différentes solutions sont souvent associées à un contrat de financement (location évolutive principalement). Dans ce cas, les offreurs doivent s'efforcer de définir explicitement leurs contours car, trop souvent, lorsque des modifications sont à effectuer, comme l'ajout de nouvelles configurations ou des demandes de mouvements, elles ne sont prises en compte que sous la forme d'un avenant au contrat. Or, l'avenant ne constitue pas en soi une réponse proactive à des besoins constants d'évolution et, par ailleurs, il a été constaté que peu d'entreprises le font jouer dès que le contrat est signé.

Les critères déterminant l'évolutivité des contrats sont donnés à la Figure III-7 suivante.

© 1996 par INPUT. Reproduction Interdite.

Figure III-7

Les critères déterminants de l'évolutivité des contrats selon les offreurs – France, 1996



Echantillon : 20 prestataires / multi-réponses *Source : INPUT*

Pour bien gérer les évolutions, les offreurs conseillent de :

- contrôler les achats, connaître les encours financiers, anticiper la valeur de revente des machines. Le calcul de l'encours financier doit s'effectuer en estimant précisément la valeur de reprise de la machine, si celle-ci est revendue,

- savoir calculer le potentiel de renouvellement et pouvoir le comparer avec l'investissement initial, la disponibilité et la valeur du marché. Il est ainsi possible de détecter qu'elles sont les fenêtres d'opportunités pour faire évoluer le parc,

- déléguer tout ou partie de la mise à niveau du parc. En effet, le coût de la mise à niveau du matériel représente 5% environ du prix d'achat initial auquel il faut ajouter les coûts financiers annexes. Effectuer soi-même cette tâche coûte donc plus cher,

© 1996 par INPUT. Reproduction Interdite.

- dans le cas d'un contrat de location, ajuster la valeur du loyer restant à payer en reprenant le matériel. Pour cela, il faut vendre le plus cher possible et donc être obligé d'avoir accès à des marchés récurrents. Seul un spécialiste est en mesure de le faire,
- non seulement faire évoluer le matériel et les logiciels mais aussi les services associés.

B

Une problématique devant se concevoir comme un projet d'entreprise stratégique

1. Un projet aux multiples interrelations

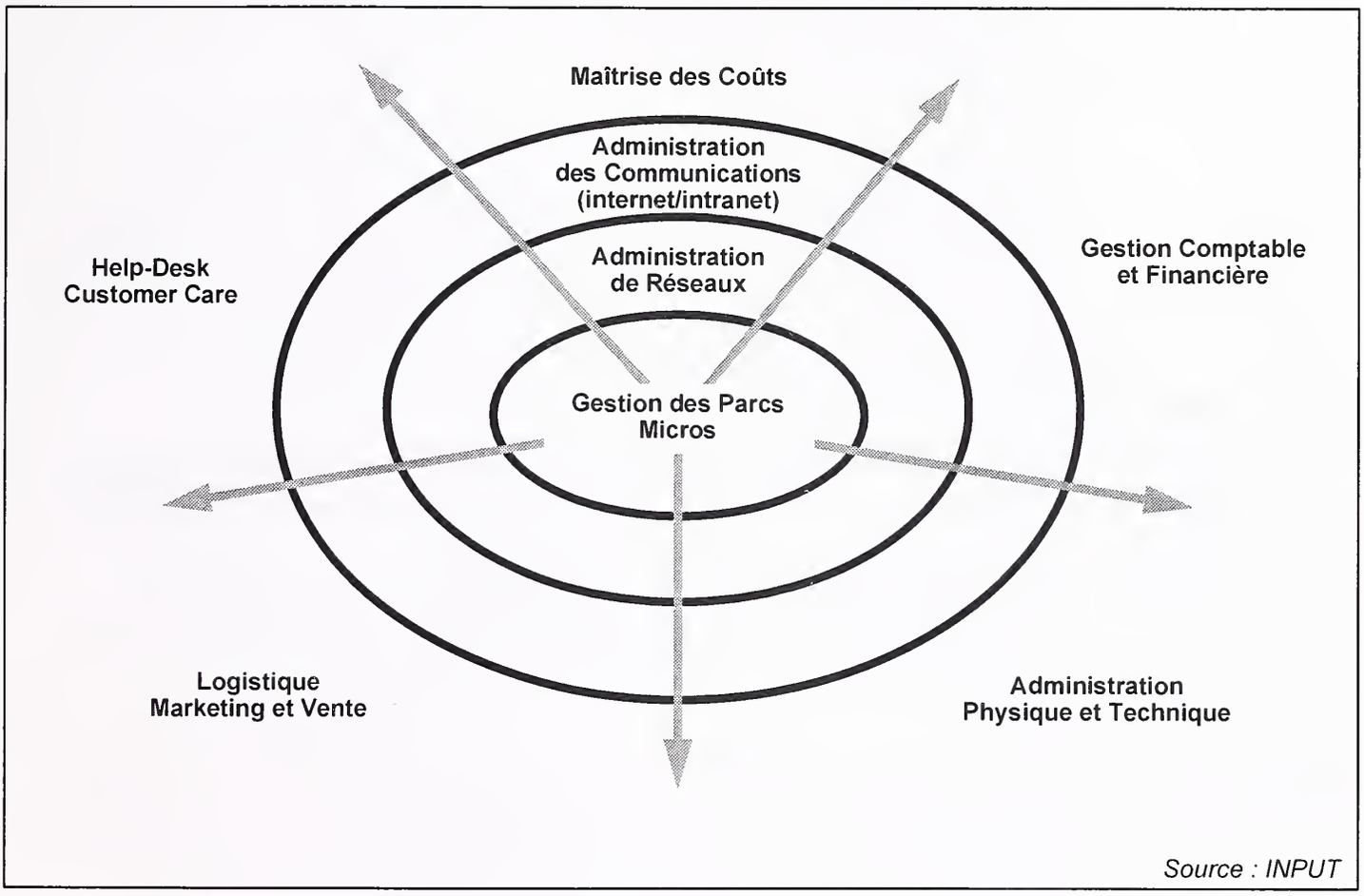
Avec le développement des environnements ouverts, les micros et autres stations de travail sont désormais raccordés entre eux via un réseau, de type intranet par exemple, à un ou plusieurs serveur(s) ainsi qu'à d'autres systèmes de communication (téléphones, autocommutateurs, messagerie vocale, vidéotex, etc.). L'administration des actifs doit donc être en mesure d'intégrer tout type de plates-formes et d'applicatifs qui interagissent entre eux quotidiennement.

L'administration des actifs fédère aussi de multiples fonctions stratégiques au sein du système d'information. Par conséquent, c'est seulement à travers la mise en place d'un réel projet qu'elle pourra correctement se déployer. La Figure III-8 illustre les principales fonctions qui lui sont rattachées.

© 1996 par INPUT. Reproduction Interdite.

Figure III-8

Une fonction aux multiples interrelations, 1996



Source : INPUT

2. Un projet devant fédérer informaticiens et financiers autour d'un objectif commun

Rares sont les entreprises interrogées où il existe un interlocuteur spécifiquement affecté à l'administration des actifs et qui a une vue d'ensemble sur les fonctions qu'elle regroupe. INPUT constate que :

- les directions informatiques soit n'ont pas de visibilité suffisante sur les données strictement financières soit, lorsqu'elles maîtrisent ce poste, n'ont pas utilisé les mêmes bases de calcul que les services financiers,

- les directions financières disposent principalement d'éléments comptables et financiers analytiques n'ayant parfois aucun recoupement avec les éléments informatiques techniques en constante évolution. Par ailleurs, elles analysent avec beaucoup de vigilance les actions menées par les directions informatiques, notamment celles concernant la gestion du parc et plus précisément le renouvellement, synonyme de dépenses.

© 1996 par INPUT. Reproduction Interdite.

Il semble cependant que les entreprises sont sensibles à la nécessité de créer une entité à double compétence « technique/finance » capable de couvrir les différents modules de services constituant l'administration des actifs.

Pour mettre sur pied un projet d'administration des actifs, il est nécessaire qu'une plus grande concertation voit le jour entre les directeurs informatiques et les directeurs financiers. La nomination d'un médiateur, capable d'intégrer dans son discours les composantes financières et techniques, peut être une réponse adaptée pour faciliter l'instauration d'une meilleure communication entre ces deux directions. Sa mission serait de :

- coordonner, grâce à un langage commun, les actions nécessaires à la mise en oeuvre d'une administration des actifs optimisée,
- fédérer l'ensemble des services associés à cette fonction et les intégrer à la structure organisationnelle du système d'information de l'entreprise.

3. Des outils à l'organisation : les ressources mises en oeuvre

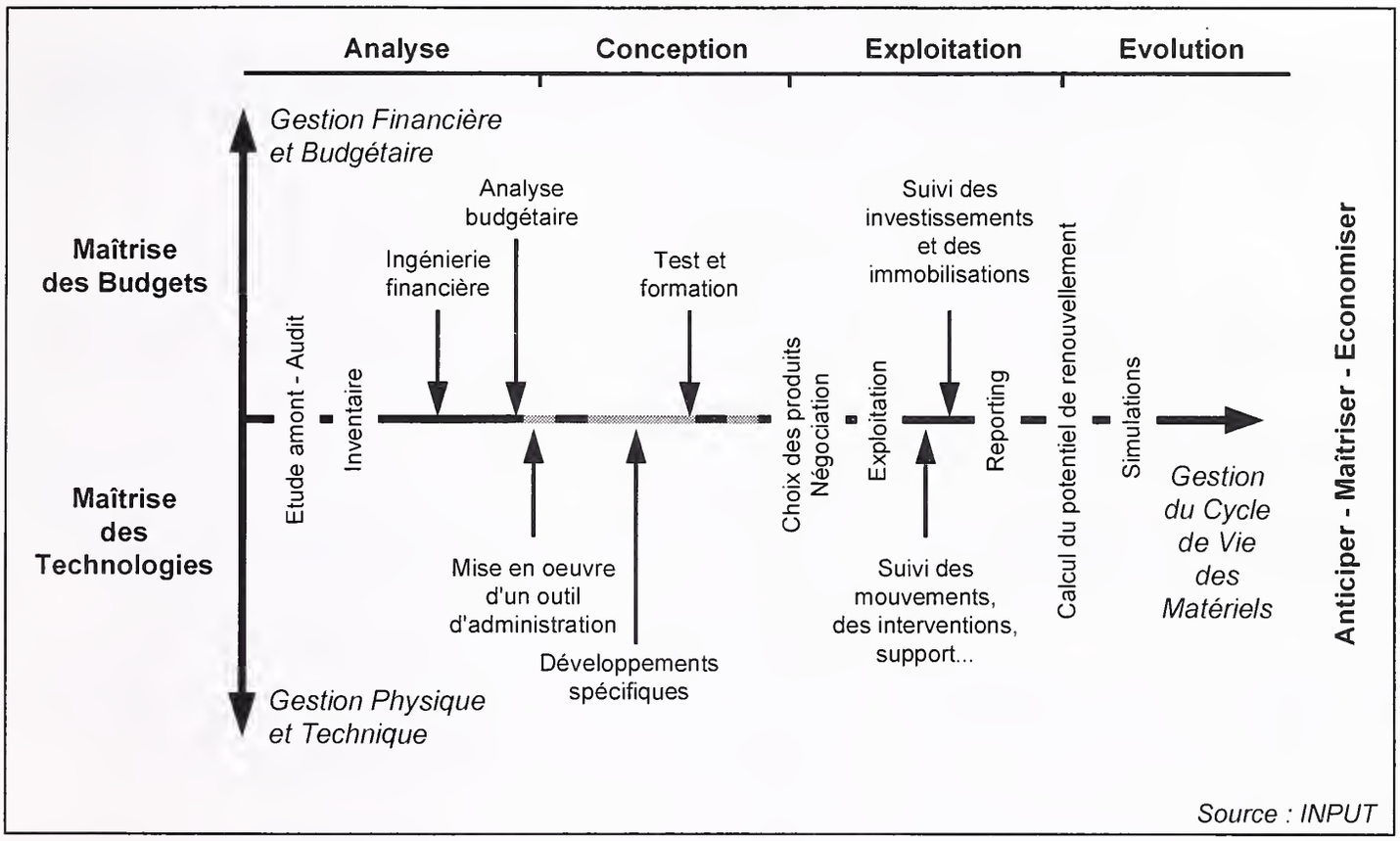
La Figure III-9 présente les grandes lignes d'un projet d'administration des actifs. Il se compose de 4 phases récurrentes qui suivent les migrations du système d'information de l'entreprise au cours du temps :

- l'analyse préliminaire (analyse des besoins, étude organisationnelle, étude de l'existant, inventaire, etc.),
- la conception qui détermine les ressources à déployer : logiciels d'administration à mettre en oeuvre, développeurs devant adapter l'outil sélectionné à l'environnement de l'entreprise, etc. L'outil d'administration (le Tableau III-2 des pages suivantes répertorie les principaux produits existants sur le marché français) constitue la pierre angulaire sur laquelle repose la solution. Il est optimisé par le choix des services associés, tant en amont qu'en aval,
- l'exploitation qui active les ressources retenues (intégration, déploiement de la solution, fonctionnement dynamique, etc.),
- et le suivi de l'évolution du projet.

© 1996 par INPUT. Reproduction Interdite

Figure III-9

Cycle de vie d'un projet d'administration des actifs, 1996



Source : INPUT

© 1996 par INPUT. Reproduction Interdite.

Tableau III-2

Principaux outils applicatifs d'administration des actifs disponibles en France, 1996 (1)

Nom du Produit	Concepteur *(Distributeur)*	Objectifs & Principales Caractéristiques
Abel Parc	Guillemot	Gestion informatisée des biens
Argis	Janus Technologies *(Large System)*	Gestion des actifs informatiques : suivi d'inventaires, analyse des coûts, contrôle des paiements, suivi et simulation budgétaire, gestion des clauses des contrats
Asset Manager	Apsylog	Gestion de biens : module de gestion du service et du support intégré permettant d'organiser les réponses faites aux demandes des utilisateurs
AssetView	Hewlett-Packard	Progiciel de gestion du parc
Flash-Inventaire Flash-Arc En Ciel	Oxygène et Organisation - XO	Produit d'inventaires mobiliers et de parcs informatiques Gestion graphique du patrimoine des entreprises à l'aide d'un système d'information géographique (développé par Comatec, filiale de la CGE) couplé à Flash-Inventaire : gestion des implantations, biens immobilisés et inventoriés
GigaMaint	Q.I. Informatique	Gestion de Maintenance Assistée par Ordinateur : gestion des contrats de maintenance : gestion des stocks, des achats (module optionnel), des fournisseurs, analyse des coûts, etc.
Isiparc	Isilog	Gestion de parc informatique, de matériels de bureau, de machines outils, de biens d'équipements : gestion d'inventaires, des codes barres, de la maintenance et des interventions, du financement et des budgets, des achats et des mouvements, des historiques ...
Kim'Parc Kim'Achat Kim'Stock Kim'Sio	Kimoce	Gestion de biens et du patrimoine Achats généraux Suivi des stocks Suivi des demandes et réclamations L'assistance utilisateurs est intégrée dans le module optionnel Kim'Hotline
Mister MAINT	ITM	Gestion de la maintenance : gestion des stocks, des achats, des fournisseurs, des budgets, du personnel, suivi des historiques, gestion technique du parc
Objiciel	Blanc-Michot	Gestion de biens
OCTO*Parc*	Octopus	Gestion de parc informatique : gestion des interventions, de l'assistance, inventaire automatisé
Opale U1.0	Fininfor Progiciels & Systèmes	Progiciel de gestion des immobilisations

Source : INPUT

© 1996 par INPUT. Reproduction Interdite.

Tableau III-2

Principaux outils applicatifs d'administration des actifs disponibles en France, 1996 (2)

Nom du Produit	Concepteur *(Distributeur)*	Objectifs & Principales Caractéristiques
Orqua	Skipper	Gestion des Moyens de l'Entreprise : gestion budgétaire, des demandes de services, des achats, des contrats, du parc, des stocks et fournitures, inventaire, etc.
Parc Administrator	KDD	Gestionnaire de parc : gestion des garanties et des incidents, des prêts et des déplacements, des stocks
PNMS	Peregrine Systems	Outil de gestion d'incidents, d'inventaire, de gestion financière du parc, etc.
Proshare Licence Manager	Sinfor	Gestion des licences : supervision et optimisation des parcs de licences logicielles
Qualiparc	PS' Soft	Gestion du patrimoine informatique : gestion des budgets, des achats, des interventions, optimisation des stocks, reporting, assistance aux utilisateurs
Quetzal	WorkGroup Systems	Gestion d'actifs informatiques
Supportmagic (*)	Magic Solutions *(MHD Informatique)*	Prise en charge de la gestion globale des incidents ainsi que de la gestion des équipes d'intervention. Récemment enrichi d'un module de gestion de parc
Utopia (*)	Hammersly Technology Partners *(Stream International)*	Gestion d'inventaire de parcs micros Assistance technique pour les utilisateurs gâce à son module "Support"
VigiParc	IES	Gestion du parc et des interventions
WINpark Actima	Staff & Line	Gestion de parcs informatiques : suivi des équipements, gestion de la connectique, support utilisateur et maintenance, calcul d'amortissements, gestion administrative et budgétaire
Autres	. Qualad (Logon Informatique), Geremi (Brokers Associés), Gespark (Eqip Solutions Informatiques), GOM (Alcatel TITN Answare), Immos Plus et Top Immos (Cerg Finance), Landesk Management Suite (Intel), Seagate Asset Manager (Seagate Software), SMS (Microsoft), SYSpark (Parsys), TME (Tivoli), Express (WRQ) pour l'administration logicielle et le comptage des licences Interconnexion possible avec d'autres outils : . de collecte d'inventaire : Netcensus (Tally Systems), Lan Auditor, Norton Administrator (Symantec), Holmes (Geremi), Check Up (Staff & Line), Radar (Sonic) . d'administration de systèmes : OpenView (HP), Netview (IBM), ISM (Bull), Paradigm (Legent - Computer Associates), Solstice SunSet Manager (Sun)	

(*) outil dédié pour le support aux utilisateurs, avec en complément un module "inventaire" *Source : INPUT*

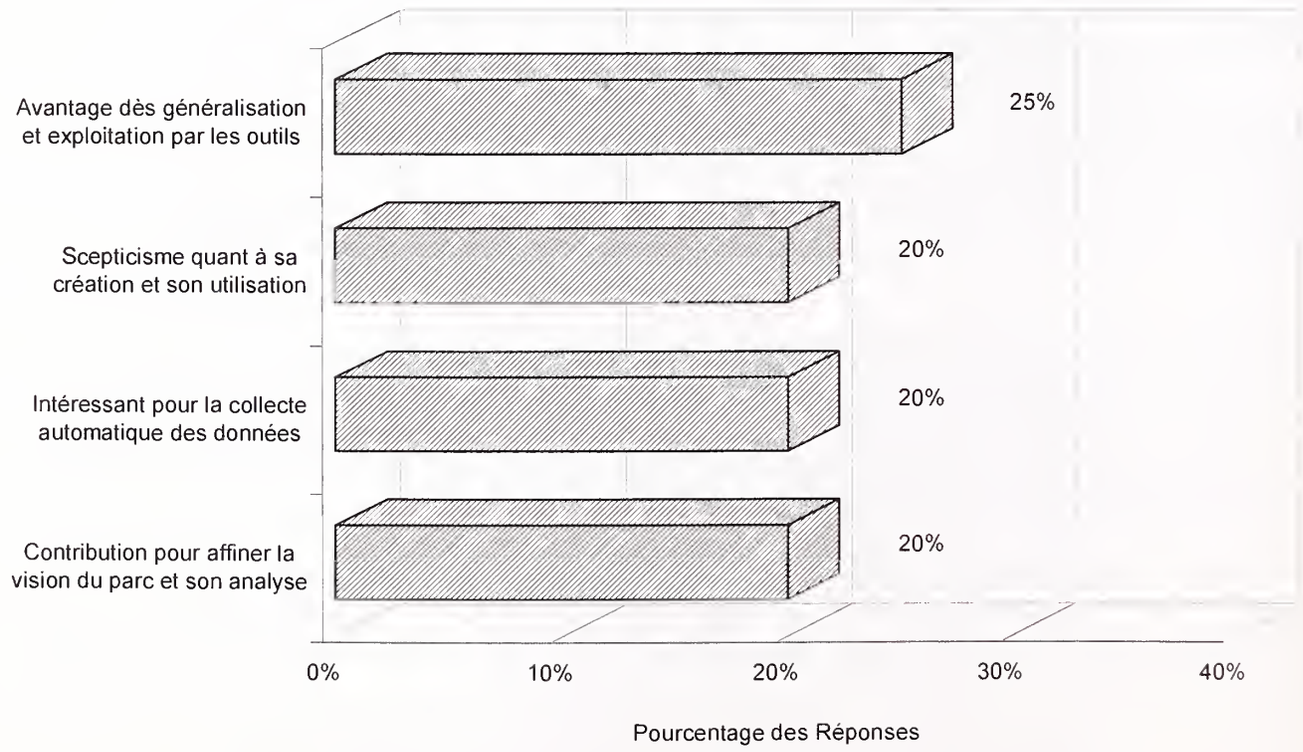
© 1996 par INPUT. Reproduction Interdite.

En parallèle des produits d'administration dédiés, le standard DMI (Desktop Management Interface) est à considérer avec attention même s'il n'est pas encore totalement arrêté. En effet, celui-ci propose une interface normalisée d'administration multiplate-forme pour les PCs et leurs composants. Il a pour objectif de simplifier l'administration des postes de travail en remontant des informations de base directement à l'administrateur (composition du parc, configuration d'un PC, etc.) et en permettant de modifier la configuration d'une machine grâce à un accès distant.

Cependant, malgré l'appui d'offreurs reconnus du marché et les toutes dernières améliorations technologiques apportées dans la version 2.0 de mi-96, DMI connaît des difficultés pour attirer pleinement l'intérêt des entreprises et les avis restent mitigés ou partagés quant à son utilisation à grande échelle. La Figure III-10 illustre comment les prestataires de services évaluent actuellement ce standard.

Figure III-10

Evaluation du standard DMI par les prestataires – France, 1996



DMI a été lancé par la Desktop Management Task Force (DMTF) qui regroupe entre autres : Compaq, Dell, Digital, Hewlett-Packard, IBM, Intel, Microsoft, NEC, Novell, SCO, Sun et Symantec

Echantillon : 20 prestataires / multi-réponses *Source : INPUT*

© 1996 par INPUT. Reproduction Interdite.

Les solutions demandées et leurs évolutions

A
Les préoccupations actuelles des entreprises

1. Une approche variable de la problématique à l'origine d'une demande très éclatée

La complexité croissante de la gestion des parcs de micros, réseaux et serveurs empêche les directeurs informatiques d'adopter une vision à long terme. La priorité est donnée aux problèmes réguliers et quotidiens. Dans ce contexte, 64% (cf. Figure IV-2 page 35) des entreprises confient l'administration physique et technique à des prestataires qui leur apportent expertise et ressources.

Plus largement, pour 74% des entreprises interrogées, le recours à un prestataire pour l'externalisation d'une fonction au moins de l'administration des actifs est une pratique courante.

En revanche, 26% d'entre elles ne font pas appel à un prestataire et n'en ont pas l'intention. Elles ont la volonté d'exploiter en priorité les ressources de l'entreprise en évitant d'externaliser.

La culture du « savoir-faire soi-même » est propre à la France et est très différente, notamment, de la culture anglo-saxonne ouverte à l'externalisation. De ce fait, la France dispose d'un existant en matière d'administration des actifs et, en particulier, la mise en oeuvre de logiciels spécifiques est bien plus avancée que dans les autres pays européens.

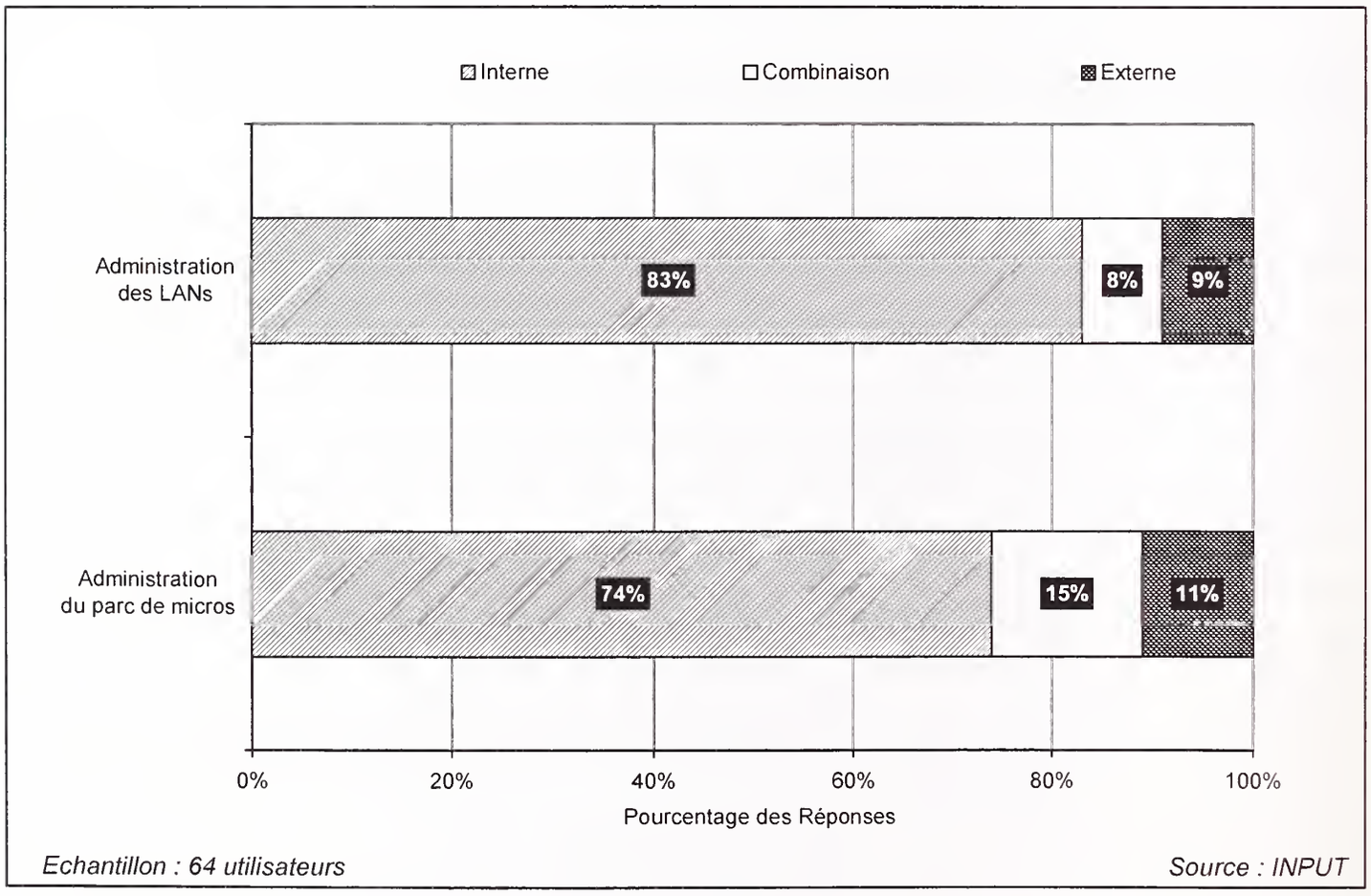
© 1996 par INPUT. Reproduction Interdite.

Ce sont les fonctions techniques et physiques qui sont les plus à mêmes d'être externalisées (la maintenance et l'installation/déploiement, une partie de la gestion du support ainsi que l'administration des LANs). La Figure IV-1 ci-dessous montre que les entreprises privilégient l'externalisation de la partie micros.

L'externalisation de l'administration des LANs est encore en retrait. Néanmoins, les directions informatiques maîtrisent de mieux en mieux cette tâche et consentent peu à peu à s'en défaire.

Figure IV-1

L'administration des micros et LANs chez les utilisateurs – France, 1996



© 1996 par INPUT. Reproduction Interdite.

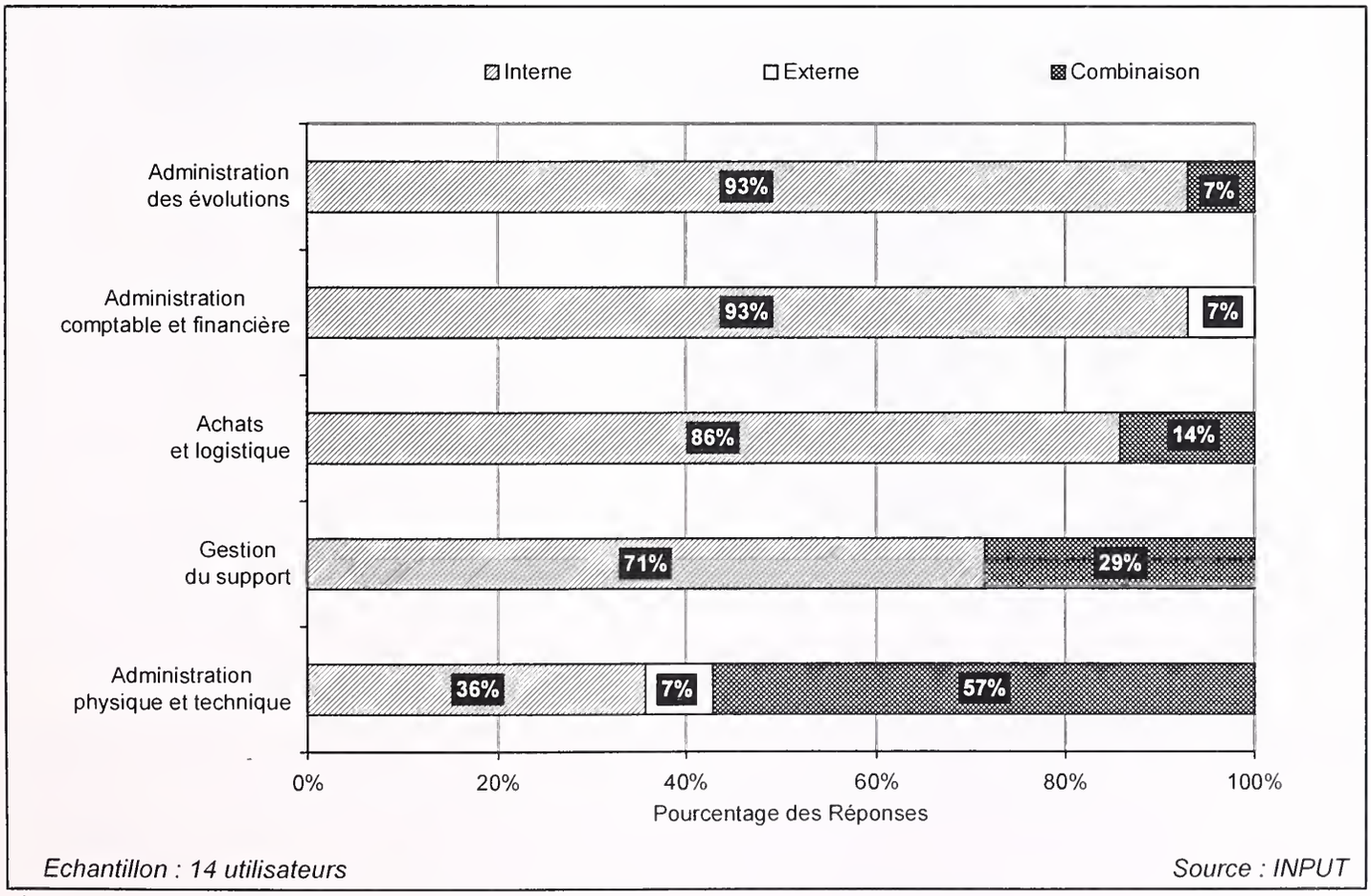
Seules 26% des entreprises ont gardé la maîtrise de l'ensemble des fonctions de l'administration des actifs. Néanmoins, il ressort de l'observation de la Figure IV-2, quelles sont largement réalisées en interne.

En particulier, les services financiers (comptabilité, gestion financière et achats) sont considérés comme trop stratégiques et confidentiels pour être confiés à une entreprise extérieure.

L'administration physique et technique est la fonction la plus propice à l'externalisation dans l'administration des actifs. Seules 36% des entreprises interrogées n'ont pas encore confié à une société externe, au moins en partie, cette fonction. En attendant, les prestataires ont fait de la maintenance, de l'installation et du déploiement leur point d'entrée.

Figure IV-2

L'administration des actifs par fonction de services chez les utilisateurs – France, 1996



Echantillon : 14 utilisateurs *Source : INPUT*

© 1996 par INPUT. Reproduction Interdite.

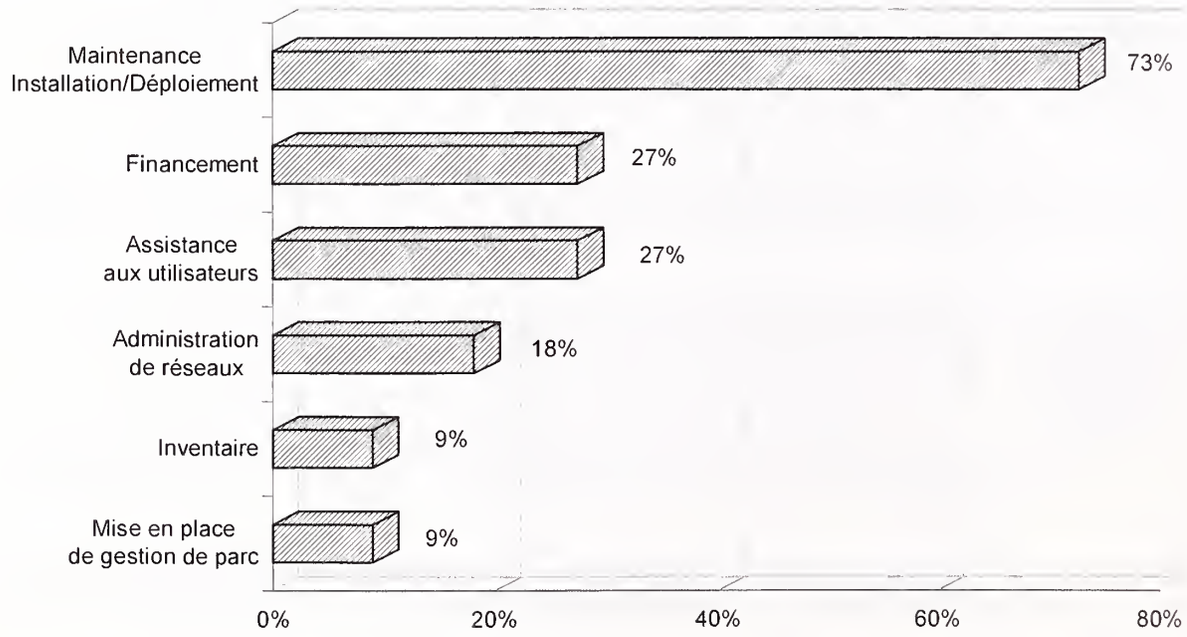
La vision qu'ont les entreprises de l'administration des actifs limite le recours aux prestataires à des fonctions du type maintenance, installation/déploiement et, moins souvent, à l'assistance aux utilisateurs et à l'administration des réseaux (cf. Figure IV-3).

Néanmoins, elles progressent vers d'autres fonctions en ajoutant progressivement des modules de financement, d'inventaire, de gestion de parc (y comprise l'assistance aux utilisateurs) et de LANs.

27% des utilisateurs ont recours à des solutions de financement sous forme de location évolutive, de crédit-bail ou autres (location courte durée, crédit à l'équipement, etc.).

Figure IV-3

Services rattachés à l'administration des actifs pour lesquels un prestataire externe existe – France, 1996



Echantillon : 14 utilisateurs / multi-réponses *Source : INPUT*

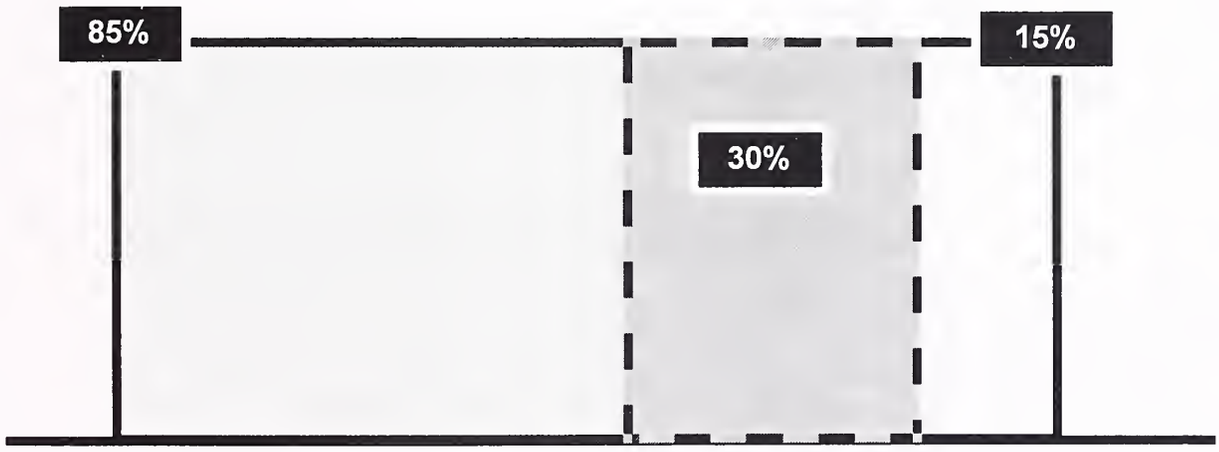
© 1996 par INPUT. Reproduction Interdite.

Il existe trois types de pratiques de financement (cf. Figure IV-4) :

- financement intégral du parc micro-informatique sur les fonds propres de l'entreprise. 55% des sociétés sont propriétaires de la totalité de leur parc micro-informatique,
- financement sur fonds propres d'une partie du parc en complétant par une solution de financement externe cette pratique représente 30% des cas. Les entreprises multi sites et/ou celles qui renouvellent une partie de leur parc tendent vers ce type de solution mixte,
- une société externe finance l'ensemble du parc. Les solutions externes adoptées sont essentiellement la location évolutive et le crédit bail.

Figure IV-4

Politique de financement des entreprises – France, 1996



Echantillon : 14 utilisateurs / multi-réponses

Source : INPUT

© 1996 par INPUT. Reproduction Interdite.

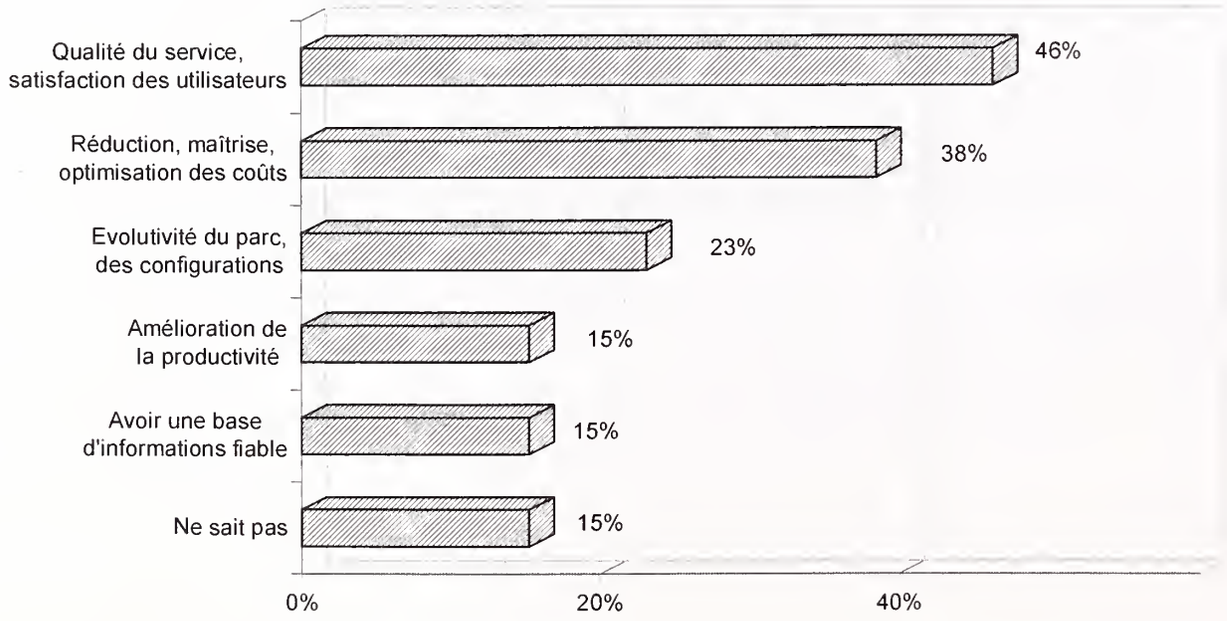
2. Une prise de conscience progressive que l'optimisation des actifs améliore la qualité du service et passe par une meilleure maîtrise budgétaire

Les entreprises ont du mal à identifier leurs besoins réels dans le domaine de l'administration des actifs. Elles assimilent cette fonction à de la gestion de parc. En revanche, elles ont un objectif précis quant aux bénéfices qu'elles sont en droit d'attendre d'une solution optimisée :

- la satisfaction de l'utilisateur final est mise en avant (46% des citations). La qualité du service qui lui est rendu permet à terme d'accroître sa productivité,
- par ailleurs, 38% des sociétés sont conscientes qu'une solution optimisée peut leur apporter des bénéfices économiques,
- enfin, quelques unes pensent qu'une administration des actifs performante doit produire un effet positif sur l'évolutivité.

Figure IV-5

Principaux bénéfices attendus d'une solution optimisée d'administration des actifs par les utilisateurs – France, 1996



Echantillon : 14 utilisateurs / multi-réponses *Source : INPUT*

© 1996 par INPUT. Reproduction Interdite.

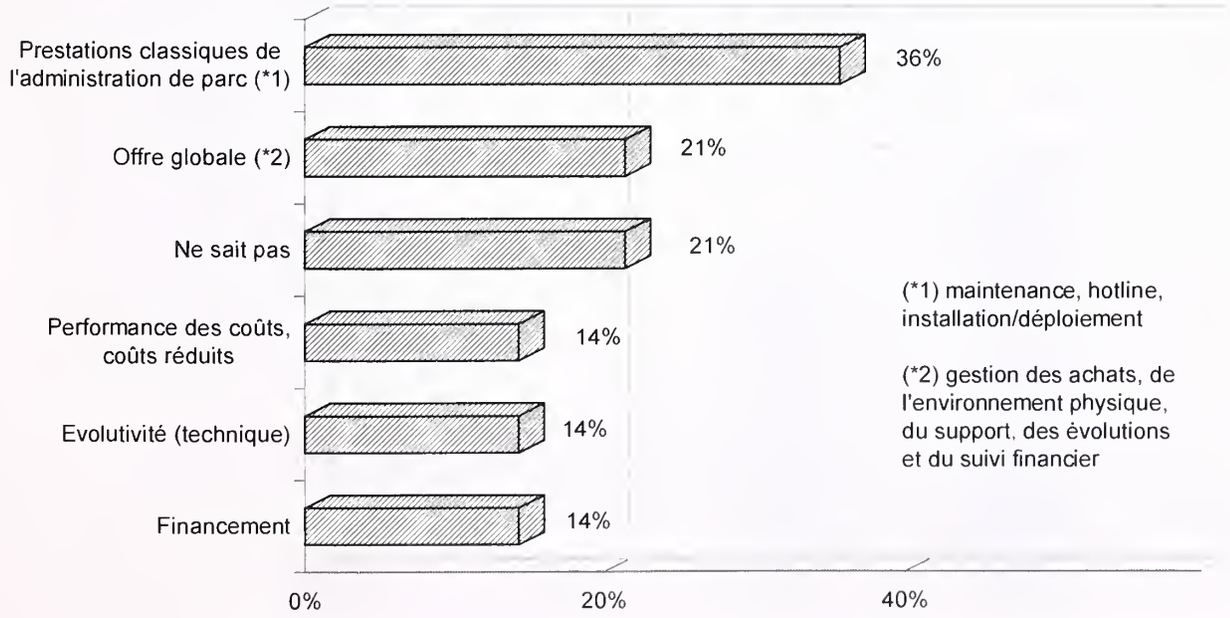
3. Les principales attentes vis-à-vis des prestataires : des contours qui restent encore à préciser

Les entreprises ciblent leurs attentes sur des prestations physiques et techniques dans l'administration des actifs. L'importance qu'elles attachent à cette fonction est primordiale et il semblerait qu'elles n'aient pas atteint le niveau de performance souhaité. Par conséquent, elles ont recours à des prestataires externes auprès desquels elles comptent trouver l'expérience et l'expertise dont elles ne disposent pas toujours en interne, le plus souvent par manque de ressources humaines.

21% des sociétés souhaitent se voir proposer une solution globale et ne plus avoir à se soucier de leurs parcs de micros, réseaux et serveurs. Certaines ont indiqué vouloir faire appel à une, voire plusieurs sociétés, si nécessaire : elles souhaitent dissocier soit les plates-formes soit les fonctions de services associés à l'administration des actifs.

Figure IV-6

Principales attentes des utilisateurs vis-à-vis des prestataires – France, 1996



Echantillon : 14 utilisateurs / multi-réponses *Source : INPUT*

© 1996 par INPUT Reproduction Interdite.

Le financement, la gestion des évolutions ou la maîtrise des coûts sont placées au second plan.

Enfin, 20% des entreprises interrogées n'ont pas identifié d'attente particulière vis-à-vis des prestataires. Elles sont préoccupées par leurs problèmes quotidiens et récurrents.

De même, plus de la moitié des utilisateurs n'ont pas de visibilité sur l'évolution de l'administration des actifs au sein de leur entreprise dans les 5 années à venir. Contraintes d'adopter une gestion à court terme de leurs parcs de micros, réseaux et serveurs, elles ne peuvent pas embrasser l'ensemble de la problématique. De ce fait, les entreprises ouvertes à l'externalisation ont besoin de toute urgence que les prestataires leur apportent l'expertise ainsi que les ressources dont elles manquent cruellement.

Pour 22% d'entre elles, l'évolution doit se traduire par une externalisation plus poussée des fonctions opérationnelles, centres de leurs préoccupations actuelles. D'autres mettent en avant la nécessité de regrouper les achats au sein d'une seule et même entité, afin d'obtenir de meilleures conditions auprès des fournisseurs.

Tableau IV-1

Evolution de l'administration des actifs selon les utilisateurs – France, 1996-2001

Ne sait pas, en réflexion	++++
Externalisation de l'opérationnel	++
Regroupement des achats	++
Mise en commun de l'informatique de gestion et l'informatique technique	+
Acquisition d'un logiciel de gestion de parc	+
Elargissement des actifs (notamment à la téléphonie)	+

Nombre de citations : ++++ : élevé, ++ : moyen, + : faible
Echantillon : 14 utilisateurs / multi-réponses

Source : INPUT

© 1996 par INPUT. Reproduction Interdite.

B

La croissance du marché passe par les solutions de financement

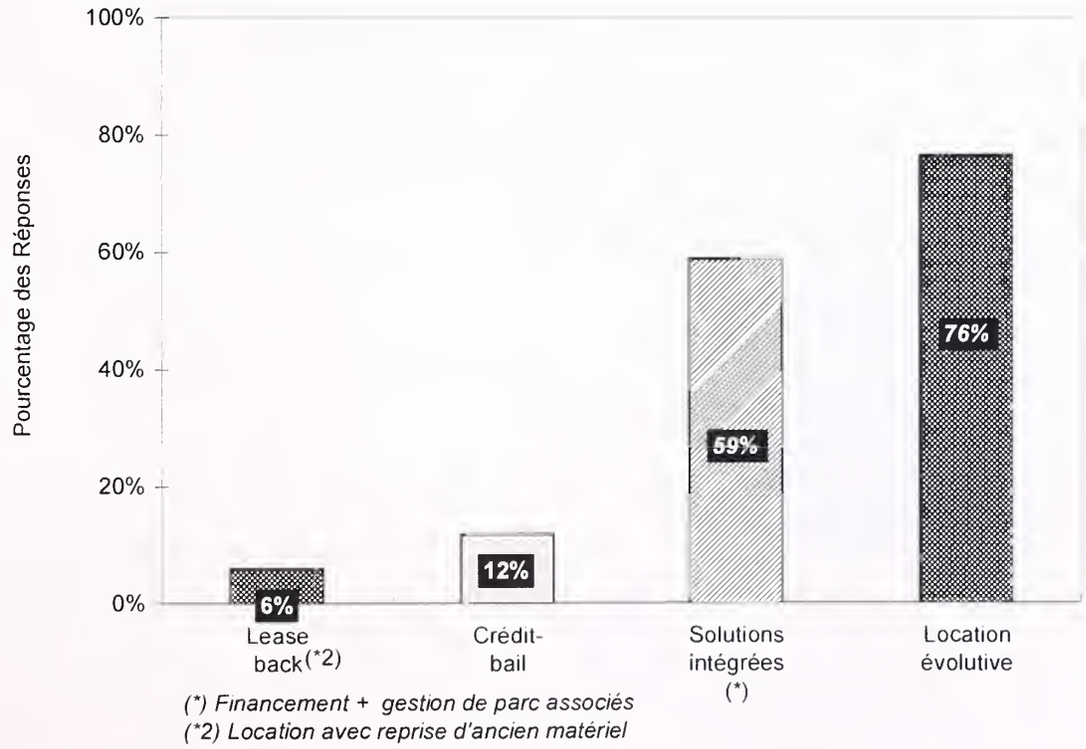
1. Un marché encore trop jeune pour accepter des solutions complètement intégrées

Les offreurs sont convaincus que la solution de financement la mieux adaptée à la demande du marché est la location évolutive (cf. Figure IV-7).

Afin de rentabiliser leurs offres, 59% des prestataires envisagent de proposer des solutions intégrées (financement et gestion de parc associée - intégration, maintenance et support) permettant de couvrir complètement l'administration des actifs d'une entreprise. Etablir une formule commerciale au forfait incluant du financement et des services associés apparaît comme un moyen de s'assurer une plus-value sur le module financier.

Figure IV-7

Les solutions de financement les plus demandées selon les offreurs – France, 1996



Echantillon : 20 prestataires / multi-réponses *Source : INPUT*

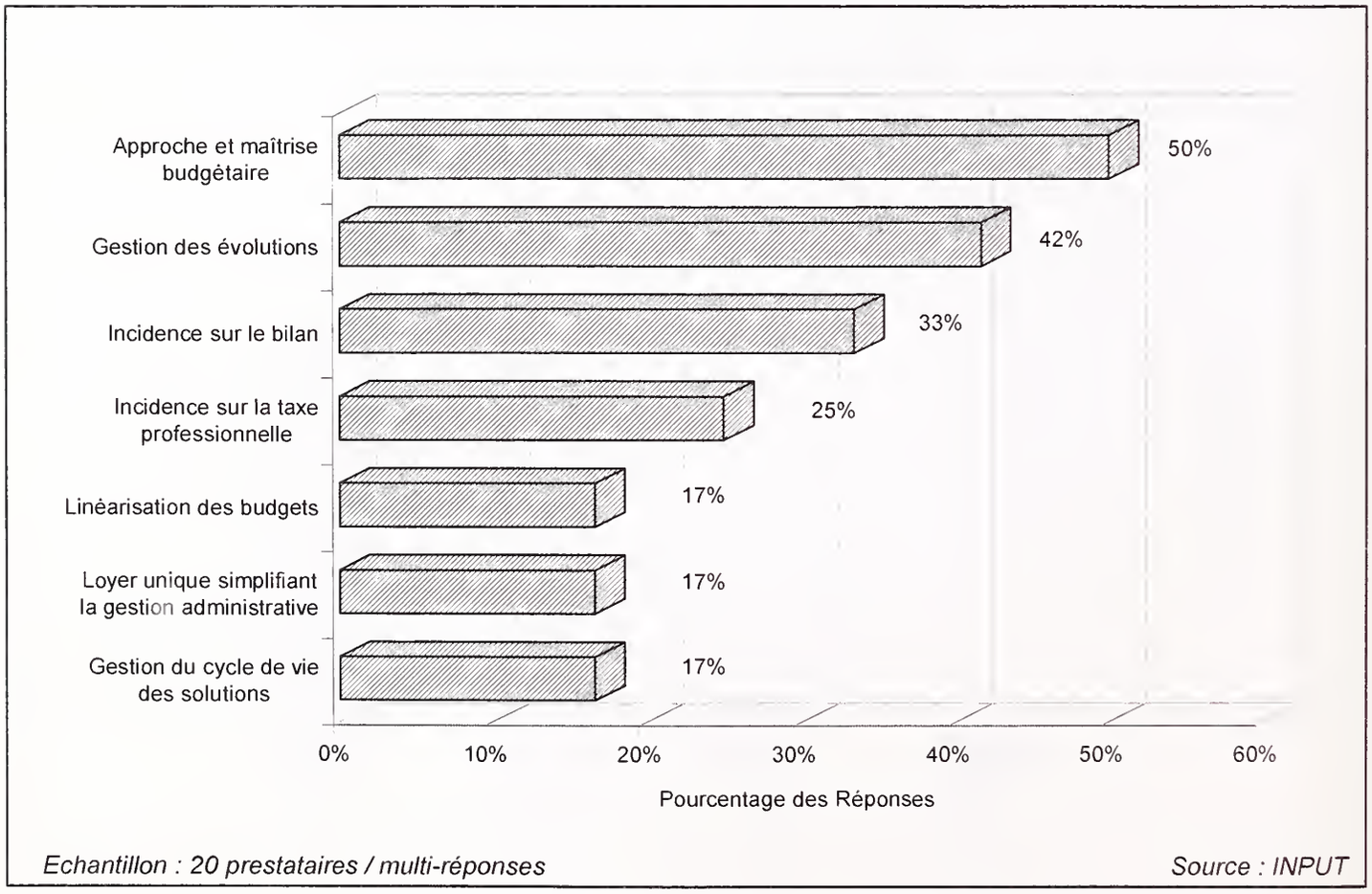
© 1996 par INPUT. Reproduction Interdite.

Cependant, même si 21% des entreprises interrogées indiquent avoir besoin d'une solution complète, la majorité d'entre elles dissocient leur approche et ne mentionnent pas vouloir basculer vers une offre globale. Se lancer d'emblée dans une solution intégrée décontenance actuellement les sociétés qui n'ont pas encore entièrement embrassé la problématique de l'administration des actifs. En général :

- soit elles font appel à un partenaire ayant déjà fait ses preuves dans l'exploitation de services à valeur ajoutée (mainteneurs, constructeurs ou sociétés de services) pour résoudre les questions de gestion physique et de support,
- soit elles s'adressent à des prestataires s'appuyant sur des organismes de crédit reconnus (leasers et distributeurs principalement) pour le financement.

Figure IV-8

Les raisons du choix des solutions de financement selon les offreurs – France, 1996



Echantillon : 20 prestataires / multi-réponses *Source : INPUT*

© 1996 par INPUT. Reproduction Interdite.

Par ailleurs, la Figure IV-8 précédente indique clairement que les deux principales raisons du choix d'une solution de financement sont étroitement liées à la maîtrise budgétaire et à la gestion des évolutions.

Aussi, pour libérer les entreprises de leurs contraintes administratives, INPUT conseille aux prestataires de proposer les clés de la simulation et du pilotage budgétaire (audit préalable, identification des sources d'optimisation, simulations des évolutions, tableau de bord de suivi, etc.). C'est seulement lorsque l'entreprise aura décortiqué tous les contours de l'administration des actifs qu'une solution plus complète pourra être examinée conjointement entre les deux parties.

2. Un marché porté par la location évolutive

L'important développement de la location (notamment évolutive) repose, entre autres, sur les points positifs suivants : c'est une dépense budgétaire stable dans le temps et elle résout le problème du suivi de la taxe professionnelle. La Figure IV-9 ci-dessous compare les différentes solutions de financement entre elles et leurs impacts sur les principaux postes économiques de l'entreprise.

Figure IV-9

Impacts des différentes solutions de financement sur les entreprises – France, 1996

Impact sur	*Achat sur fonds propres*	*Crédit-bail*	*Location*
Trésorerie	Ponctionne la trésorerie	Répartition du financement de la charge sur la durée	Répartition de la charge sur la durée d'utilisation
Bilan	Alourdit le bilan	Alourdit le bilan	Passage en charge d'exploitation
Coût	Coût du capital	Coût des marchés financiers	Coût des marchés financiers en utilisation réelle
Budget	Pic budgétaire	———	Stabilité budgétaire Iso-budget
Suivi Technique	Obligation de rachat pour suivre les évolutions technologiques	Possibilité uniquement d'intégrer des ajouts	Intégration des évolutions en cours Flexibilité

Source : INPUT

© 1996 par INPUT. Reproduction Interdite.

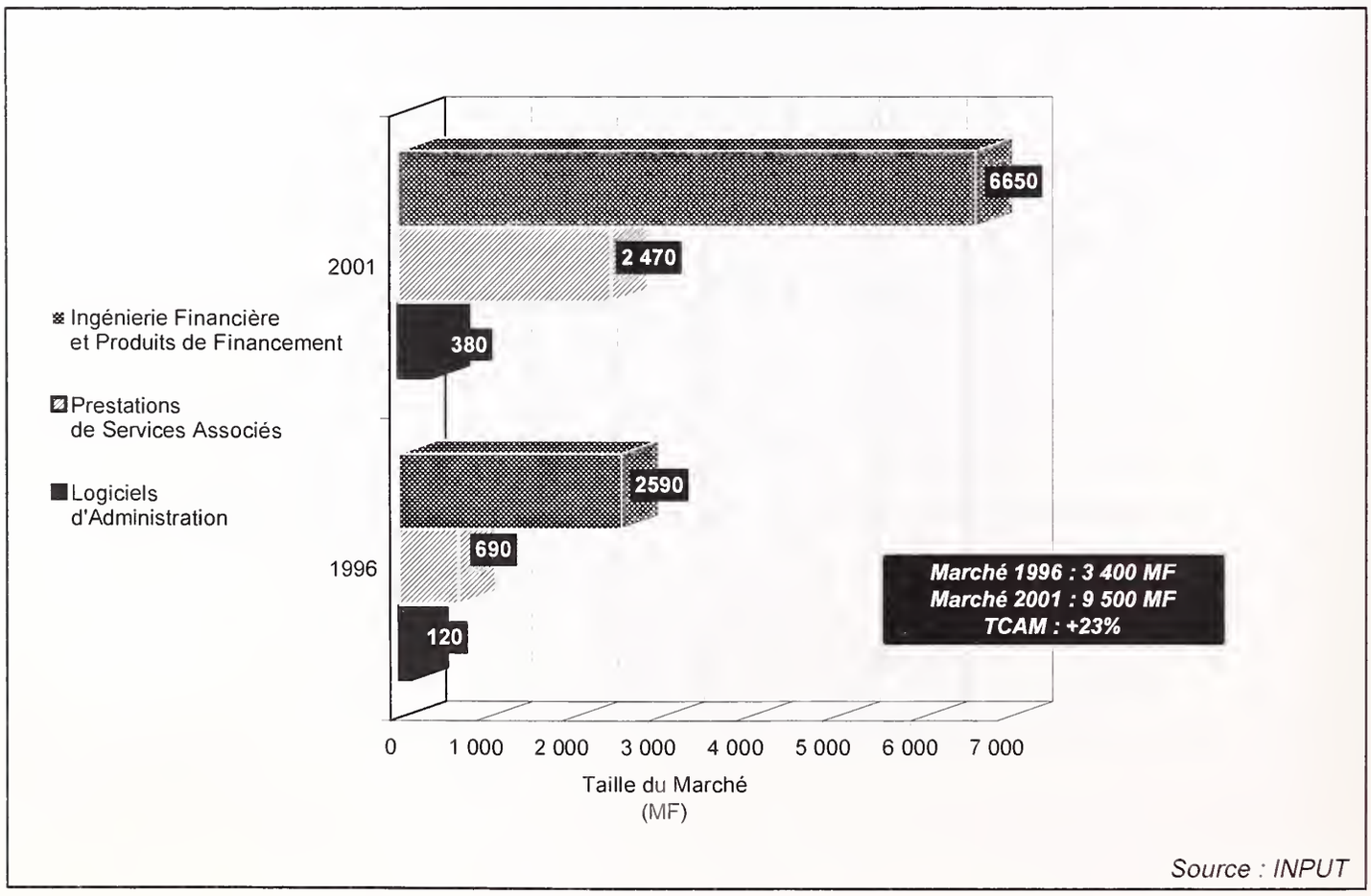
3. Des perspectives de développement assurées

INPUT identifie trois bonnes raisons qui favorisent la croissance du marché de l'administration des actifs (évaluée par INPUT à 3,4 milliards de francs en 1996 en incluant les revenus des loyers des solutions de financement, cf. Figure IV-10) :

- les entreprises prennent progressivement conscience que le contrôle des parcs passe par une meilleure maîtrise budgétaire. Le marché, encore jeune, arrive à l'âge adulte même si il est nécessaire de continuer à sensibiliser les sociétés sur ce point capital,
- le micro, matériel désormais standard et fiable, est un consommable. Cependant, soumis à une forte évolution technique, il est nécessaire d'anticiper les changements afin de les intégrer dans les budgets,
- il existe des demandes émergentes de prestations de services associés, qu'INPUT a clairement identifiées : conseil amont, intégration et déploiement des équipements, gestion des évolutions.

Figure IV-10

Evolution du marché de l'administration des actifs micros et réseaux locaux – France, 1996-2001



Source : INPUT

© 1996 par INPUT. Reproduction Interdite.

Sur le marché de l'ingénierie financière et des produits de financement, qui regroupe essentiellement les solutions de crédit-bail, de location, et de crédit à l'équipement, un classement des principaux acteurs est donné au Tableau IV-2 suivant.

Ce marché est évalué par INPUT à 2,5 milliards de francs en 1996. Il devrait croître à un rythme de 21% par an d'ici 2001 pour atteindre près de 6,7 milliards de francs.

Tableau IV-2

Classement des prestataires sur le marché de l'ingénierie financière et des produits de financement de parcs micros et réseaux locaux – France, 1996

	Part de Marché
1- ECS Location	14%
2- Etica (groupe Crédit Agricole)	14%
3- IBM France Financement	13%
4- Bull FinanServices	11%
5- Parsys	9%
6- Econocom	7%
7- HP France Finance	4%
8- Ordibail	3%
Autres (Declease, D. FI, GVD Leasing, CERL, Promodata-Comdisco, etc.)	25%

Source : INPUT

Sur le marché des prestations de services associées à un module de financement (estimé par INPUT à 690 millions de francs en 1996), ce sont les constructeurs et les sociétés de services qui réalisent le plus fort volume d'activité. Parmi les principaux offreurs, se trouvent :

- EDS, Athesa, Cap Sesa Hoskyns, ADP/GSI, Thalès (Groupe Sligos), Axone, Euriware, SG2, chez les SSII,
- Bull, HP, IBM, Digital, Olivetti, Unisys chez les constructeurs,
- mais aussi Allium chez les distributeurs et ICL Sorbus pour les sociétés polyvalentes.

© 1996 par INPUT. Reproduction Interdite.

Ce segment de marché connaîtra la plus forte croissance sur la période 1996-2001 avec une progression annuelle de 29%. Désormais, une solution de financement ne peut plus se concevoir sans un minimum de services à valeur ajoutée associés. Ceux-ci prennent tout d'abord la forme de conseil amont pour s'étendre à des prestations plus évoluées afin de couvrir l'ensemble du spectre de l'administration des actifs.

Enfin, INPUT prévoit que le marché des logiciels d'administration atteindra 380 millions de francs en 2001, représentant un développement annuel de 26%. En 1996, il concentre de nombreuses sociétés. Le Tableau IV-3 suivant présente celles qui s'adressent spécifiquement à l'administration des actifs micros, réseaux et serveurs.

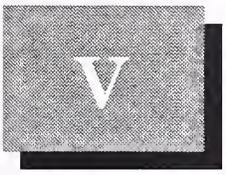
Tableau IV-3

Classement des prestataires sur le marché des logiciels d'administration de parcs micros et réseaux locaux – France, 1996

	Part de Marché
1- Apsylog	19%
2- PS' Soft	8%
3- Staff & Line	8%
4- WorkGroup Systems	7%
5- Guillemot	6%
6- IES	5%
7- Orqua Skipper	4%
8- Logon Informatique	3%
Autres (Microsoft, KDD, Brokers, Isilog, MHD, Kimoce, Octopus, Blanc-Michot, HP, IBM, Sinfor, etc.)	40%

Source : INPUT

© 1996 par INPUT Reproduction Interdite.



Les prestataires et leurs offres

A
Le positionnement des offreurs sur le marché

1. Des opportunités à saisir pour les constructeurs et les sociétés de services

Les constructeurs et les sociétés de services sont les deux catégories de prestataires ayant obtenu le plus grand nombre de citations auprès des utilisateurs et des offreurs quant à leurs capacités à proposer une offre complète (cf. Figure V-1 page suivante). Ces deux familles apparaissent comme les mieux positionnées pour tirer profit de la croissance du marché et des opportunités qui y sont associées.

De part leur structure organisationnelle, les constructeurs sont à même de délivrer des services étendus allant du financement, à travers leur filiale dédiée à cette activité (cf. Bull Finance Services, Declease, HP France Finance, IBM France Financement, Olivetti Financement, par exemple), aux prestations à valeur ajoutée en s'appuyant sur leur division service client et/ou infogérance.

Pour leur part, les SSII se positionnent plus spécifiquement comme intégrateur de services et font intervenir de multiples partenaires : éditeurs pour la mise en oeuvre du logiciel d'administration, leasers et/ou organismes financiers pour le portage financier de la solution, mainteneurs pour la gestion physique de l'environnement, etc. La qualité de service qu'elles délivrent est étroitement liée à leur capacité à coordonner l'ensemble de ces intervenants dans le cadre d'un projet avec maîtrise d'oeuvre.

© 1996 par INPUT. Reproduction Interdite.

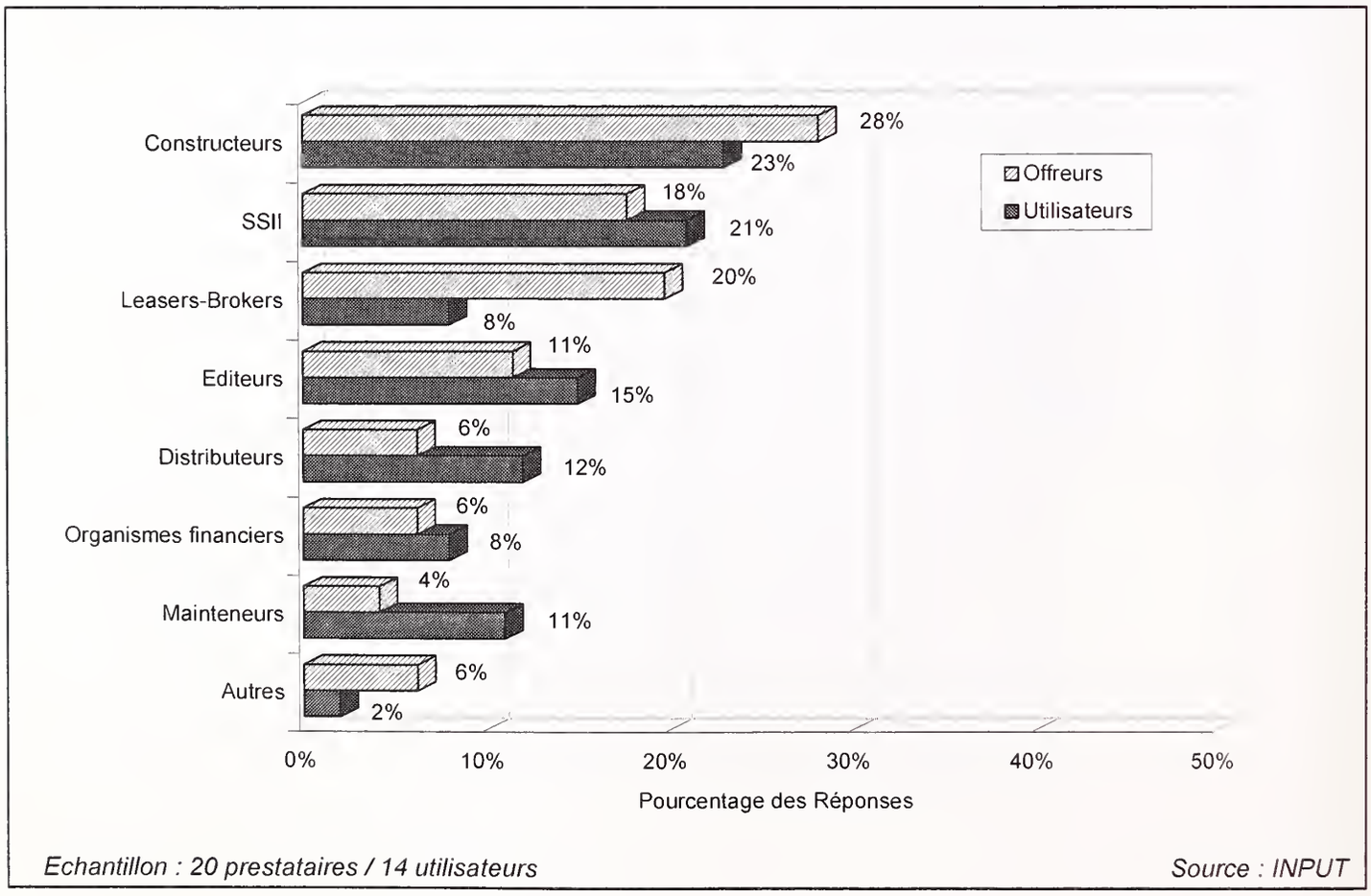
En revanche, l'appréciation des utilisateurs diverge de celle des prestataires :

- pour les leasers, puisqu'ils ont retenu seulement 8% des citations auprès des offreurs contre 20% auprès des utilisateurs. Soit les entreprises ne connaissent pas ou peu l'offre de services associés des leasers, soit elles les confinent à leur coeur de métier - le financement - soit elles ne sont pas encore convaincues de leur expertise dans ce domaine. Pour saisir les opportunités qui se présentent sur le marché, ils doivent démontrer qu'elles ont l'expertise requise dans ce domaine,

- pour les distributeurs et les sociétés de maintenance puisqu'ils ont obtenu un plus large écho auprès des utilisateurs que l'évaluation générale donnée par eux-mêmes et leurs concurrents (plus de 10% et 5% environ respectivement).

Figure V-1

Classement des catégories de prestataires offrant des solutions d'administration des actifs – Appréciation des offreurs vs utilisateurs, 1996



Echantillon : 20 prestataires / 14 utilisateurs *Source : INPUT*

© 1996 par INPUT. Reproduction Interdite.

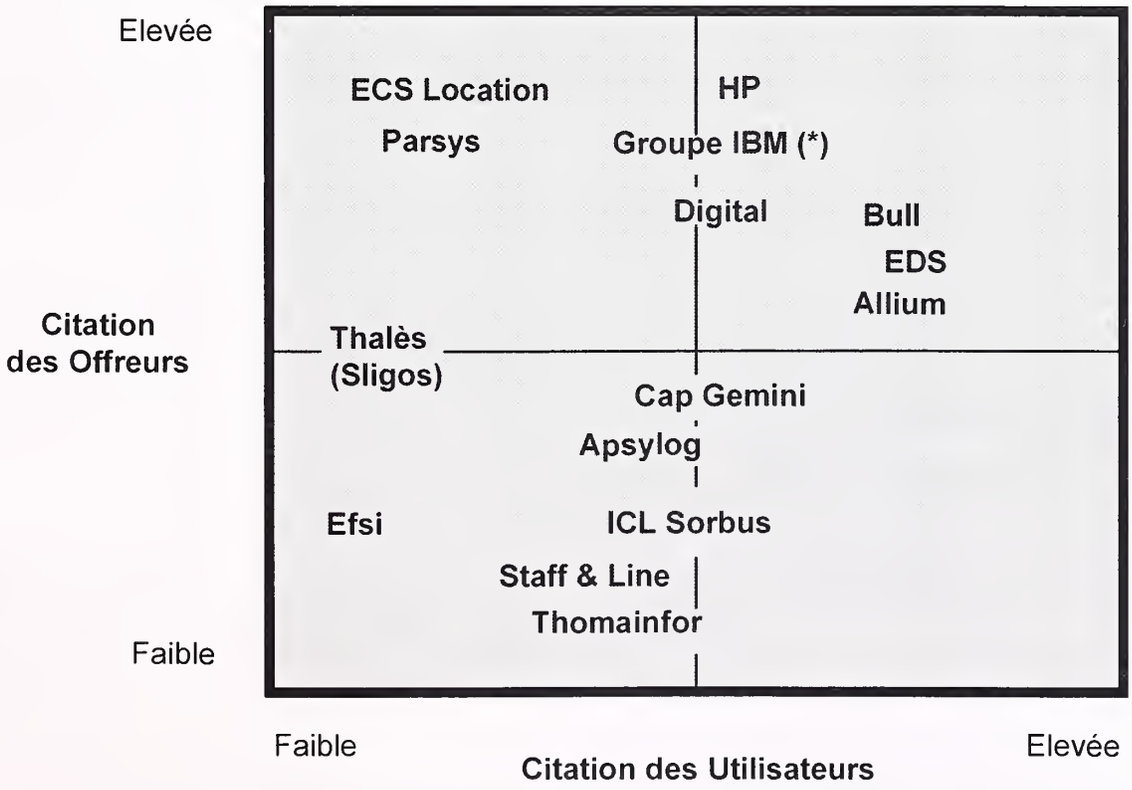
2. La montée en puissance des sociétés de financement, des loueurs et des distributeurs

Même si les sociétés de financement, les leasers et les distributeurs n'apparaissent pas manifestement dans les citations, ils représentent une part importante des revenus générés sur ce marché (près de 50% des 3,4 milliards de francs estimés par INPUT en 1996).

Il est clair que les loueurs et les distributeurs doivent s'investir dans les services à valeur ajoutée, notamment ceux en étroite relation avec la gestion de parc. C'est une nécessité car la concurrence, notamment avec les grands hypermachés qui offrent des produits à coût marginal supplantant d'éventuelles solutions de location, devient de plus en plus dure. Seule une dissociation sur les services associés à la vente du matériel leur permettra de conserver leur base actuelle et de la faire évoluer.

Figure V-2

Les 15 prestataires les plus cités par les offreurs et les utilisateurs – France, 1996



(*) IBM France, Axone, IBM France Financement
Echantillon : 20 prestataires / 14 utilisateurs

Source : INPUT

© 1996 par INPUT. Reproduction Interdite.

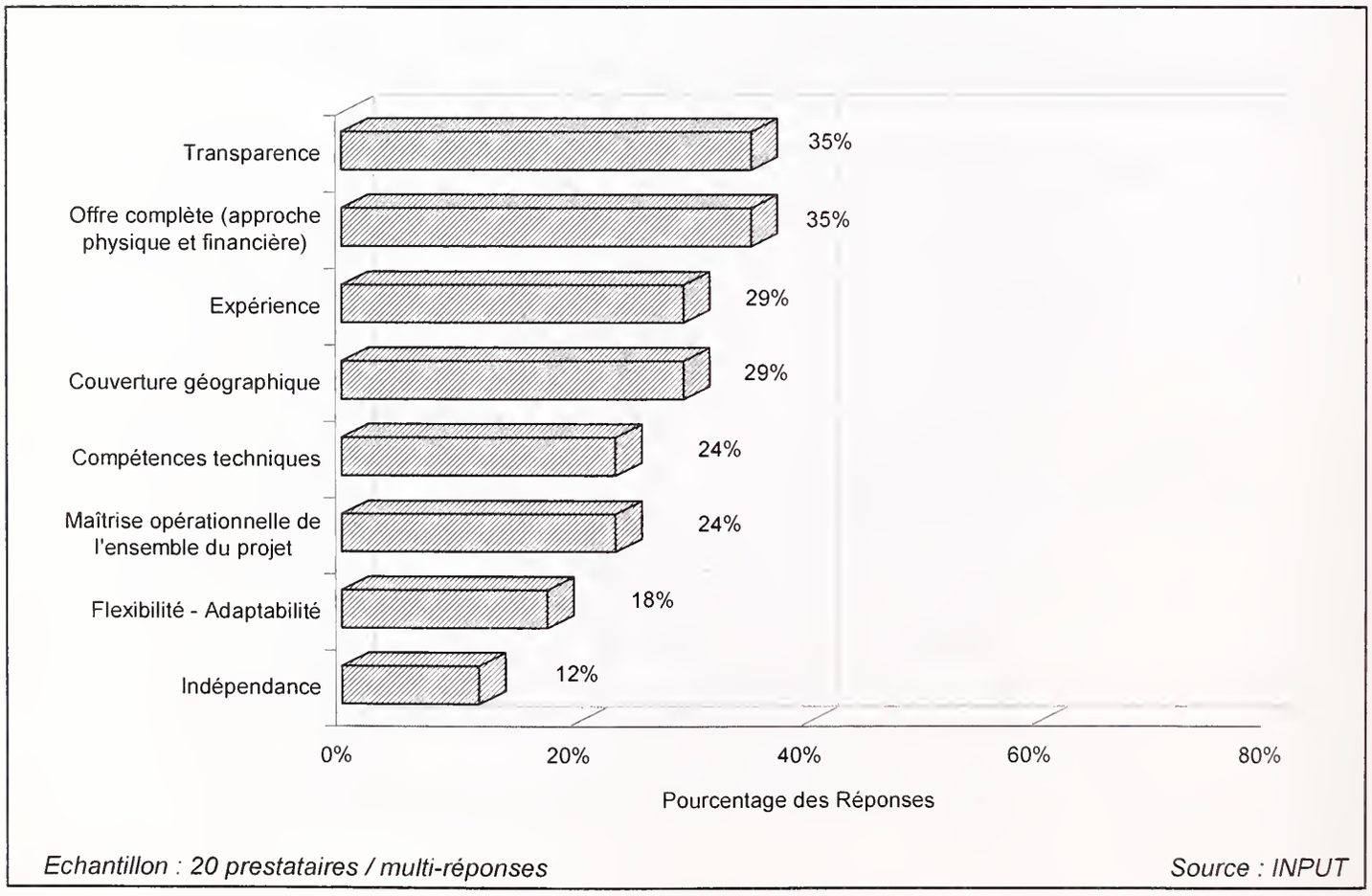
Pour se différencier les uns des autres, les prestataires :

- mentionnent jouer la transparence vis-à-vis de leur client. Celle-ci est plus particulièrement mise en avant pour les contrats de location évolutive où une information et des conseils réguliers sur l'orientation du marché doivent être délivrés,
- proposent une offre complète couvrant l'ensemble de la problématique de l'administration des actifs, y compris les solutions de financement, nécessitant une maîtrise opérationnelle effective du projet.

La Figure V-3 ci-dessous présente les méthodes et/ou les arguments utilisés par les prestataires pour se distinguer de leurs concurrents.

Figure V-3

Principales valeurs ajoutées d'un prestataire vis-à-vis de son concurrent – France, 1996



Echantillon : 20 prestataires / multi-réponses *Source : INPUT*

© 1996 par INPUT. Reproduction Interdite.

3. Des stratégies de partenariat à développer

Peu de prestataires disposent de toutes les ressources en interne (au sein d'une même entreprise, voire d'un même groupe) pour maîtriser la chaîne de la valeur constituant l'administration des actifs. Hormis les constructeurs qui ont des structures organisationnelles pouvant couvrir l'intégralité du spectre des demandes, les autres offreurs s'appuient sur des partenaires capables de les aider dans leur démarche et dans la mise en oeuvre de leurs services.

Le Tableau V-1 suivant analyse la typologie des demandes de partenariat les plus rencontrées dans le domaine de l'administration des actifs.

Tableau V-1

Typologie des demandes de partenariat – France, 1996

Appel au partenariat auprès de	Pourcentage des demandes	Expertise apportée dans le partenariat
SSII	45%	. Régie . Maîtrise d'oeuvre
Editeurs	45%	. Distribution du logiciel de gestion de parc . Inventaire . Réalisation de la gestion technique et économique . Cotations
Constructeurs	35%	. Qualification technique . Inventaire . Réalisation de la gestion du parc . Approvisionnement et/ou distribution du matériel . Cotations
Organismes financiers	30%	. Financement . Portage du risque client
Distributeurs	30%	. Approvisionnement et/ou distribution du matériel . Moyens logistiques . Refinancement . Services techniques
Sociétés de conseil	30%	. Aide à l'analyse des besoins
Leasers-brokers	25%	. Refinancement
Mainteneurs	15%	. Gestion de parc . Maintenance matériel . Inventaire . Couverture géographique

Echantillon : 20 prestataires *Source : INPUT*

© 1996 par INPUT. Reproduction Interdite.

Le Tableau V-2 liste les sociétés partenaires les plus sollicitées. Elles constituent 4 grands groupes distincts :

- les organismes financiers,
- les éditeurs,
- les SSII,
- mais aussi les VARs et les intégrateurs.

Tableau V-2

Les sociétés partenaires les plus demandées – France, 1996

	Partenariat identifié avec	
BNP Bail	. D. FI . Econocom	. Parsys
CEPME	. Athesa	. Bull FinanServices
Franfinance	. Bull FinanServices . Declease . D. FI	. Econocom . Olivetti
UFB Locabail	. D. FI . Econocom . Cegid	. Olivetti Financement . Parsys
Apsylog	. ADP/GSI . Allium . Cap Gemini . D2M	. Guillemot . IBM . ICL Sorbus . Ista . Stéria
PS' Soft	. D. FI . ICL Sorbus	. Olivetti
Staff & Line	. ICL Sorbus	. Parsys
Workgroup Systems	. ADP/GSI . Athesa	. ICL Sorbus
ADP/GSI	. Allium . Apsylog . Econocom . ECS Location	. Ista . Promodata-Comdisco . Servitique . WorkGroup Systems
Cap Gemini	. Apsylog	. Econocom
Etica	. Athesa . Fast Maintenance	. Solymatic . Telci
Allium	. ADP/GSI . Apsylog	. Declease . ECS Location

Source : INPUT

© 1996 par INPUT. Reproduction Interdite.

Selon INPUT, l'expertise d'un offreur est étroitement liée à son métier d'origine et son point d'entrée sur le marché. Aussi, le Tableau V-3 évalue, par grands modules de services, les compétences des principales familles de prestataires rencontrées sur le marché de l'administration des actifs.

Tableau V-3

Expertise des offreurs selon les services demandés – France, 1996

	Modules de l'Administration des Actifs				Autres Services		
	Distribution et Logistique	Technique et Physique	Comptable et Financier	Suivi des Evolutions	Conseil Amont	Maîtrise d'Oeuvre	Financement
Distributeurs	+++	+	-	+	-	+	++
Leasers-Brokers	+	+	+	+	-	+	+++
Mainteneurs	+	+++	+	+	+	+	-
SSII	-	++	++	++	++	+++	-
Editeurs	-	++	++	+	-	-	-
Constructeurs	++	+++	++	++	+	++	++
Organismes Financiers	-	-	++	-	+	-	+++

Expertise : +++ : élevée; ++ : moyenne; + : faible; - : non significative par rapport au coeur de métier *Source : INPUT*

© 1996 par INPUT. Reproduction Interdite.

B

Profils des principaux acteurs

1. ADP/GSI

A- Présentation de l'offre

	Contenu Général
Logiciels supportés en standard	. Quetzal de WorkGroup Systems . IT Asset Manager d'Apsylog
Services associés	. C'est l'activité PC-Services qui a en charge l'offre de services modulaires destinée à l'infogérance de parc micro-informatique. . Elle couvre l'étendue des services liés à l'administration des actifs (plus particulièrement, conseil à la gestion de parc, gestion technique et administrative du parc, reprise de parc et fourniture d'équipements associée au financement, installation des matériels et logiciels) . Elle s'appuie sur de nombreux partenariats pour sa mise en oeuvre (Allium, Ista, Servitique, etc.)
Financement	. Pour le financement et la reprise du parc, ADP/GSI s'adresse à ses partenaires financiers, Econocom, ECS Location et Promodata-Comdisco

Source : INPUT

B- Forces et faiblesses

Forces	Faiblesses
• Forte expertise du métier de l'infogérance • Quelques grandes références sur le marché avec un module de financement	• Difficile coordination des partenaires • Restructuration de l'entreprise en cours

Source : INPUT

C- Stratégie de développement

- Mutualisation du help-desk et des services de gestion de parc
- Pour l'offre de financement, appel à du partenariat externe ou éventuellement à des compétences internes à ADP

Source : INPUT

© 1996 par INPUT Reproduction Interdite.

2. Allium

A- Présentation de l'offre

	Contenu Général
Logiciels supportés en standard	. IT Asset Manager d'Apsylog
Services associés	. Prestations intégrées dans l'offre d'exploitation de parc . Elles couvrent les principales fonctions suivantes : inventaire, gestion des incidents, help-desk, gestion des interventions, gestion des mouvements et des installations, reporting, gestion en mode projet des évolutions techniques
Financement	. Allium s'appuie sur ECS Location pour l'offre de location opérationnelle

Source : INPUT

B- Forces et faiblesses

Forces	Faiblesses
• Couverture géographique en France (45 agences sur le territoire) et en Europe • Partenariat fort avec ECS Location, leader du marché de la location	• Adéquation des équipes ex-Agena et ex-ECS • Communication de l'offre

Source : INPUT

C- Stratégie de développement

- Mutualisation des services d'administration grâce aux téléservices
- Augmentation du nombre de chefs de projet dédiés aux services
- Forte volonté de s'orienter vers les services à valeur ajoutée

Source : INPUT

© 1996 par INPUT. Reproduction Interdite.

3. Athesa

A- Présentation de l'offre

	Contenu Général
Logiciels supportés en standard	. Quetzal de WorkGroup Systems
Services associés	. Offre incluse dans le module d'infogérance de parcs micros et réseaux associés . Elle prend en compte : le conseil, l'organisation de la prestation chez le client, le financement, la gestion administrative et technique, l'assistance aux utilisateurs, l'optimisation du parc et la gestion des évolutions basée sur l'activation de la base de données de connaissances de l'entreprise
Financement	. Athesa s'appuie sur 2 partenaires financiers : Etica et CEPME

Source : INPUT

B- Forces et faiblesses

Forces	Faiblesses
• Clarté des procédures proposées • Télédistribution et prise en main à distance	• Administration des achats et de la logistique non considérée dans l'offre • Pérennité de l'entreprise (cf. maison mère, CISI)

Source : INPUT

C- Stratégie de développement

• Intégration de l'offre dans une solution globale d'infogérance de parcs distribués (postes de travail, équipements actifs de réseaux, serveurs de ressources et applicatifs)

Source : INPUT

© 1996 par INPUT. Reproduction Interdite.

4. Bull

A- Présentation de l'offre

	Contenu Général
Logiciels supportés en standard	. ISM de Bull pour l'administration des éléments actifs du réseau
Services associés	. Les services associés sont délivrés par l'entité Service Client de Bull. Ils sont issus des offres « Services MultiVendeurs » et « Services de Management de Réseaux » . Les 6 domaines qu'ils couvrent sont : l'évolution, le support, la fiabilité, l'anticipation, le pilotage, la gestion
Financement	. Bull FinanServices propose 2 offres différenciées : - la location financière évolutive qui permet de modifier le parc au cours du temps - la gestion financière de parcs qui intègre à l'avance dans le loyer les futures évolutions afin de garder un budget constant dans le cadre d'une durée de contrat fixe . Ces 2 formules peuvent être intégrées dans les offres des services à valeur ajoutée du Groupe citées plus haut

Source : INPUT

B- Forces et faiblesses

Forces	Faiblesses
• Intégration des différentes compétences « services & financement » • Flexibilité du choix contractuel de la solution	• Synergie entre les différentes parties prenantes internes au Groupe • Communication de l'offre

Source : INPUT

C- Stratégie de développement

- Développement de l'offre de gestion financière évolutive
- Renforcement du couplage avec les offres techniques

Source : INPUT

© 1996 par INPUT. Reproduction Interdite.

5. Digital Equipment

A- Présentation de l'offre

	Contenu Général
Logiciels supportés en standard	. Aucun en particulier
Services associés	. L'offre s'articule autour de PC Utility et Software Utility . PC Utility est une offre complète couvrant l'ensemble des services de gestion de parc
Financement	. Via DECLease, partenaire privilégié de Digital pour l'intégration du module financier dans PC Utility . DECLease propose de la gestion locative de parc comme offre financière de base . DECLease travaille en partenariat avec ESC

Source : INPUT

B- Forces et faiblesses

Forces	Faiblesses
• Conseil amont sur l'analyse des coûts • Maîtrise des circuits de revente en direct	• Externalisation d'une partie des services originellement effectués par les circuits internes • Restructuration de l'entité « MCS » en charge des services

Source : INPUT

C- Stratégie de développement

- Développement du conseil amont
- Appel au partenariat

Source : INPUT

© 1996 par INPUT. Reproduction Interdite.

6. Econocom

A- Présentation de l'offre

	Contenu Général
Logiciels supportés en standard	. Aucun en particulier
Services associés	. Econocom propose une palette de services associés à la distribution et au financement des matériels. Ils couvrent : le rachat de parc, le suivi des renouvellements, l'installation, le déploiement, la maintenance, le support et la formation, la gestion des achats, etc. C'est Econocom Services qui assure la mise en oeuvre d'une partie de ces services . L'offre de support sur site, dite « Coach », assiste les entreprises dans l'exploitation de leur parc . Afin de prendre en charge l'ensemble des besoins matériels, logiciels et services, Econocom propose l'Ingénierie Financière et la Gestion de Parc Micro
Financement	. Il s'appuie sur un « Contrat Clair » qui se compose de 3 produits de location opérationnelle : - PC Start™ (financement et reprise), - PC Report™ (financement, reprise et édition d'un état récapitulatif du matériel en location, informations sur les valeurs du marché, simulations d'évolution de parc) - PC Lease™ (gestion détaillée pour chaque module matériels, logiciels et services)

Source : INPUT

B- Forces et faiblesses

Forces	Faiblesses
• Indépendance vis-à-vis des constructeurs et des établissements financiers • Maîtrise de la distribution du matériel et de la reprise des parcs (synergie entre location & distribution)	• Mise en valeur des services associés • Communication de l'offre

Source : INPUT

C- Stratégie de développement

• Croissance externe pour développer l'offre de services associés et offrir une meilleure couverture nationale (et européenne)

Source : INPUT

© 1996 par INPUT. Reproduction Interdite.

7. Eqip Solutions Informatiques (SI)

A- Présentation de l'offre

	Contenu Général
Logiciels supportés en standard	. Logiciel spécifique en cours de développement par les équipes d'Eqip SI
Services associés	. Les métiers d'Eqip SI sont : - la distribution, - les solutions d'ingénierie financière, - les services techniques, - l'administration de parc (à partir d'un logiciel de gestion de parc enrichi par des données issues de la base du client), - l'assistance aux utilisateurs (à travers de la régie). . L'offre d'Eqip SI, dénommée E.i.A. (Energie informatique toujours Adaptée), s'articule autour de 3 axes : - le dynamisme du parc et la maîtrise des coûts avec la location évolutive, - l'intégration de services (installation, maintenance), - l'administration de parc grâce à des outils logiciels spécifiques et le support aux utilisateurs
Financement	. Eqip SI propose dans le cadre de son offre E.i.A, une formule de location évolutive (24 ou 36 mois) avec mise à niveau par palier à partir de 18 mois

Source : INPUT

B- Forces et faiblesses

Forces	Faiblesses
• Indépendance • Adaptabilité et flexibilité de la structure	• Taille critique pour supporter le risque financier • Jeunesse sur le marché

Source : INPUT

C- Stratégie de développement

- Intégrer de la régie dans l'offre
- Aboutir à une offre la plus flexible et la plus souple possible

Source : INPUT

© 1996 par INPUT. Reproduction Interdite.

8. Etica

A- Présentation de l'offre

	Contenu Général
Logiciels supportés en standard	. Gesparc de Fast Maintenance
Services associés	. La démarche d'Etica est la suivante : - analyse des besoins et établissement d'un cahier des charges, - réalisation d'un inventaire, - accompagnement dans la mise en place d'un outil de gestion de parc physique et de l'organisation associée, - ingénierie financière, - ajout des couches de services souhaités par le client (installation, maintenance, déploiement, administration de réseaux, support, etc.) en activant l'expertise de chacun des partenaires
Financement	. L'ingénierie financière et le financement sont les coeurs de métier d'Etica . Les solutions proposées vont du crédit-bail à la location (évolutive) en passant par le crédit à l'équipement

Source : INPUT

B- Forces et faiblesses

Forces	Faiblesses
• Adossement à une banque, le Crédit Agricole, permettant le portage financier • Maîtrise en direct du brokerage	• Forte orientation financière • Mise en oeuvre de l'offre via les partenaires

Source : INPUT

C- Stratégie de développement

- Volonté d'accompagner l'offre de financement de services associés
- Adossement à des structures fonctionnelles partenaires de l'offre pour délivrer les services associés

Source : INPUT

© 1996 par INPUT. Reproduction Interdite.

9. Hewlett-Packard

A- Présentation de l'offre

	Contenu Général
Logiciels supportés en standard	. HP AssetView . IT Asset Manager d'Apsylog . Quetzal de WorkGroup Systems . WinPark de Staff & Line
Services associés	. L'offre « Managed Life Cycle » est un ensemble de services d'acquisition, d'exploitation et de reprise de parc informatique : - HP Technology Refresh est une offre de location évolutive, - HP Asset Information Solutions est une solution globale de gestion de parc multi-constructeurs, - HP Disposition Services est le service de reprise de parc. . L'offre de services associés est prise en charge par le Service Client d'HP
Financement	. Il est assuré par HP France Finance qui propose, plus particulièrement, 3 offres de location : - la location financière : contrat de 36, 48 ou 60 mois. - la location opérationnelle : contrat de 12 à 36 mois au cours duquel le client peut, dès le 6ème mois, intégrer des ajouts ou effectuer des mises à jour. - la location évolutive : contrat de 36 mois avec le renouvellement possible de tout ou partie des configurations louées à tout moment (sur une base trimestrielle) à partir du 6ème mois. *A l'issu des ces deux types de contrats, le client peut soit retourner le matériel soit prolonger la location, soit encore racheter l'équipement (et cela à partir du 6ème mois).*

Source : INPUT

B- Forces et faiblesses

Forces	Faiblesses
• Structuration de l'offre • Conseil amont	• Ressources humaines pour pénétrer le marché SOHO (Small Office - Home Office) • Faire la preuve du portage financier

Source : INPUT

C- Stratégie de développement

- Evolution des solutions de financement vers le crédit à l'équipement, le financement de projets et, à moyen terme, le crédit à la consommation
- Ouverture de l'offre au marché SOHO (Small Office - Home Office)

Source : INPUT

© 1996 par INPUT. Reproduction Interdite

10. Groupe IBM

A- Présentation de l'offre

	Contenu Général
Logiciels supportés en standard	. IBM Asset Manager, basé sur Lotus Notes
Services associés	. L'ensemble des fonctions constituant l'administration des actifs sont prises en charge par les principales entités suivantes : - IBM France Financement pour l'ingénierie financière et le financement, - Axone, si cela concerne un contrat d'infogérance, - la Direction des Services Opérationnels d'IBM France (DSO) pour les prestations de services client (installation, maintenance, déploiement, etc.)
Financement	. IBM France Financement propose des solutions financières : prêts, crédit-bail, location . L'administration comptable et financière repose sur un logiciel propriétaire non commercialisé par IBM *Note : en 1995, IBM Crédit Corporation acquiert la filiale financière de Chrysler pour se positionner sur le marché de l'asset management*

Source : INPUT

B- Forces et faiblesses

Forces	Faiblesses
• L'une des premières sociétés de financement de matériel informatique en France • Maîtrise du reconditionnement et de la revente des matériels	• Restructuration en cours de la division des services • Synergie entre les différentes entités services

Source : INPUT

C- Stratégie de développement

• Extension de l'offre à l'ensemble des biens de l'entreprise

Source : INPUT

© 1996 par INPUT. Reproduction Interdite.

11. ICL Sorbus

A- Présentation de l'offre

	Contenu Général
Logiciels supportés en standard	. IT Asset Manager d'Apsylog . Quetzal de WorkGroup Systems . Qualipark de PS' Soft . WinPark de Staff & Line
Services associés	. L'offre se décompose en 2 grands modules : - les services de gestion de parc s'appuyant non seulement sur la mise en oeuvre d'un logiciel du marché mais aussi sur la fourniture de prestations de gestion physique et technique et de support aux utilisateurs - les services de financement
Financement	. Portage financier par un organisme externe

Source : INPUT

B- Forces et faiblesses

Forces	Faiblesses
• Maîtrise des services associés • Capacité à offrir des services multi-vendeurs	• L'ingénierie financière et le financement ne sont pas les coeurs de métier de la société • Conseil en analyse budgétaire

Source : INPUT

C- Stratégie de développement

• Mieux maîtriser la visibilité sur le parc

Source : INPUT

© 1996 par INPUT. Reproduction Interdite.

12. Olivetti

A- Présentation de l'offre

	Contenu Général
Logiciels supportés en standard	. Qualipark de PS' Soft
Services associés	. Olivetti propose une offre modulaire de gestion à valeur ajoutée autour des postes de travail. Plus particulièrement, FinanceIT se compose de : - Budget Parc qui porte sur la gestion budgétaire globale et détaillée des équipements et des services associés - Parc Optimisation qui s'adresse à la maîtrise financière du parc existant - Flexiparc qui gère les évolutions
Financement	. Portage financier par un organisme externe

Source : INPUT

B- Forces et faiblesses

Forces	Faiblesses
• Analyse amont des coûts et des budgets avec l'offre AssessIT • Offre complète	• Restructuration en cours au sein du Groupe • Communication de l'offre en dehors des cibles traditionnelles

Source : INPUT

C- Stratégie de développement

• Développer des services de plus en plus fins et précis pour une plus grande réactivité face aux besoins des entreprises

Source : INPUT

© 1996 par INPUT. Reproduction Interdite.

13. Parsys

A- Présentation de l'offre

	Contenu Général
Logiciels supportés en standard	. SYSpark, logiciel basé sur le produit WINpark de Staff & Line qui intègre la gestion technique au suivi économique
Services associés	. Le métier de Parsys est la gestion économique de parc. Celle-ci s'appuie sur : - l'audit et le conseil économique afin de mieux maîtriser les budgets tout en gérant les cycles de vie des produits - la location opérationnelle longue et courte durée - l'achat et la revente de matériels d'occasion . Parsys assure aussi l'ingénierie financière des rotations (simulations, régularisation contractuelle, logistique, etc.) et conseille sur les moments opportuns pour évoluer en fonction des contraintes budgétaires et des conditions du marché
Financement	. Parsys propose des solutions de location opérationnelle qui permettent d'externaliser les immobilisations et de suivre analytiquement les parcs gérés. Ces offres de location évolutive intègrent des services de conseil en gestion économique de parc . Parsys offre aussi des solutions de location courte durée pour répondre à des besoins ponctuels d'équipement. Elles peuvent être intégrées, sous la forme de crédit « mois-machines », à un loyer global constant

Source : INPUT

B- Forces et faiblesses

Forces	Faiblesses
• Clarté de l'offre • Conseil amont en gestion économique de parc (base de données d'analyse des coûts)	• Comment maîtriser au mieux la croissance rapide de la société sur ce marché ? • Aucune responsabilité de suivi entre les logiciels SYSpark et WINpark

Source : INPUT

C- Stratégie de développement

- Intégrer le métier de la location dans le domaine de la gestion de parc
- Jouer le rôle de médiateur interne entre les directions informatiques et les directions financières

Source : INPUT

© 1996 par INPUT. Reproduction Interdite.

14. Thomson FM

A- Présentation de l'offre

	Contenu Général
Logiciels supportés en standard	. Abel de Guillemot pour la gestion des immobilisations . Quetzal de WorkGroup Systems pour la gestion de parc
Services associés	. Thomson FM propose tout ou partie des services relatifs à l'administration des actifs : - la direction logistique de la société passe des accords avec les distributeurs pour optimiser les flux - l'administration comptable est suivie avec le logiciel Abel tandis que la gestion de parc est effectuée grâce au logiciel Quetzal ou tout autre produit du marché - l'administration financière intègre le suivi de la taxe professionnelle, des assurances et permet de ventiler les coûts selon les structures demandées
Financement	. Via un partenariat avec Parsys pour offrir des solutions de location évolutive

Source : INPUT

B- Forces et faiblesses

Forces	Faiblesses
• Maîtrise globale de l'ensemble des constituants du système d'information • Prise en compte à part entière de la gestion des immobilisations	• Intégration de l'administration des actifs au sein d'une offre globale d'infogérance d'architecture distribuée • Modularité de l'offre

Source : INPUT

C- Stratégie de développement

• Faire de l'offre d'administration des actifs un vecteur de régulation permettant de contrôler la pénétration des systèmes constituant les environnements distribués

Source : INPUT

© 1996 par INPUT. Reproduction Interdite

15. Unisys

A- Présentation de l'offre

	Contenu Général
Logiciels supportés en standard	. Orqua d'Orqua Skipper
Services associés	. L'offre d'administration des actifs d'Unisys fait partie des « Desktop Services » qui couvrent l'administration de parc, les services de financement (rachat de parc, location évolutive, etc.), le conseil amont et les choix d'évolution . Les grandes étapes de l'offre d'Unisys sont : étude préalable, inventaire, mise en oeuvre du système d'administration, suivi des mouvements, mise à jour des logiciels, financement
Financement	. Via un partenariat avec CERL

Source : INPUT

B- Forces et faiblesses

Forces	Faiblesses
• Chef de projet responsable de l'ensemble des modules de la solution • Service des achats dédié aux environnements multi-constructeurs consolidé au niveau européen	• Références • Communication de l'offre

Source : INPUT

C- Stratégie de développement

• Mise en place d'outils d'administration à distance : évolution vers une gestion via les réseaux

Source : INPUT

© 1996 par INPUT. Reproduction Interdite.

C
Liste complémentaire

Apsylog

AT&T Istel

Cap Gemini

CEGID

D. FI

ECS Location

EDS

EFSI

Euriware

Fast Maintenance

Fininfor

GFI

Guillemot

Ingram Micro

Microsoft

Ordibail

Orqua Skipper

Promodata - Comdisco

PS' Soft

SG2

Sema / TS FM

SNI

Staff & Line

Sun

Tasq

Thalès (Groupe Sligos)

Thomainfor

WorkGroup Systems

© 1996 par INPUT. Reproduction Interdite.

(page blanche)

© 1996 par INPUT Reproduction Interdite.

VI

Conclusion

A
Les facteurs clés de succès du marketing des offres

1. La nécessaire nomination d'un médiateur

Le médiateur est la personne clé de la négociation et du bon déroulement d'un projet d'administration des actifs. Il joue le rôle de faciliteur interne entre des entités parfois difficiles à rassembler autour d'un thème commun. Il doit servir de levier à la vente de la solution.

Le prestataire doit veiller à ce qu'il ne soit pas l'expert technique qui mettra en oeuvre la prestation. En effet, il doit avoir le recul nécessaire pour argumenter à tous les niveaux de l'entreprise, du directeur général au directeur informatique en passant par le directeur financier. Le Tableau VI-1 résume les grandes actions dont il a la charge. Pour les mener à bien, il doit être avant tout :

- communicateur et avoir une grande faculté d'adaptation,
- à l'écoute des besoins de toutes les parties prenantes au projet.

Tableau VI-1

Objectifs du médiateur – France, 1996

- Motiver autour d'un projet commun
- Créer le réseau moteur du projet
- Etablir un langage commun entre les différentes fonctions opérationnelles
- Tisser des liens étroits entre les équipes techniques et financières
- Accompagner l'entreprise dans la communication promotionnelle interne du projet

Source : INPUT

© 1996 par INPUT. Reproduction Interdite.

2. Repenser la valeur résiduelle des contrats de location

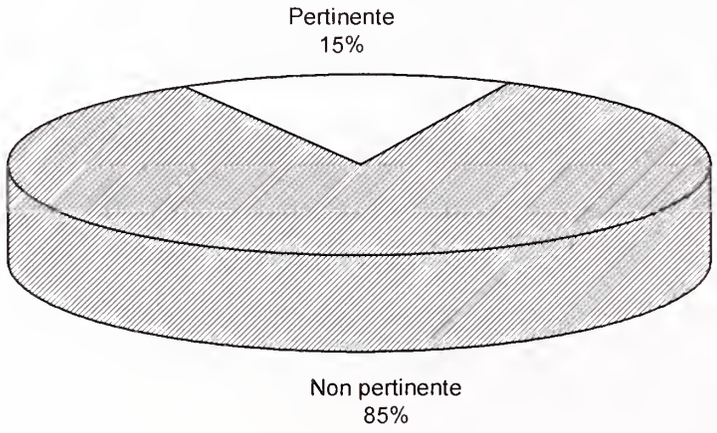
La valeur résiduelle (VR) des contrats de location soulève de nombreuses interrogations tant du côté des offreurs que des utilisateurs. Selon l'origine du prestataire, il existe différentes appréciations :

- pour certains, elle est perçue comme un jeu financier car elle permet de diminuer le montant du loyer. Cependant, cette approche reste purement financière : la comparaison s'effectue principalement sur les taux et les aspects services sont relégués au second plan,
- pour d'autres, elle constitue le risque du loueur et non la valeur de la machine à terme. Dans ce cas, il faut considérer avec prudence la pérennité de l'offreur, garante du risque pris dans le temps.

Pour les environnements micros, réseaux et serveurs, la pertinence de la VR est remise en cause par 85% des prestataires (cf. Figure VI-1).

Figure VI-1

Pertinence de la valeur résiduelle des contrats de financement selon les offreurs – France, 1996



Echantillon : 20 prestataires / multi-réponses *Source : INPUT*

© 1996 par INPUT. Reproduction Interdite.

Cependant, 15% d'entre eux considèrent qu'elle doit être maintenue car un micro a toujours une valeur, notamment usuelle.

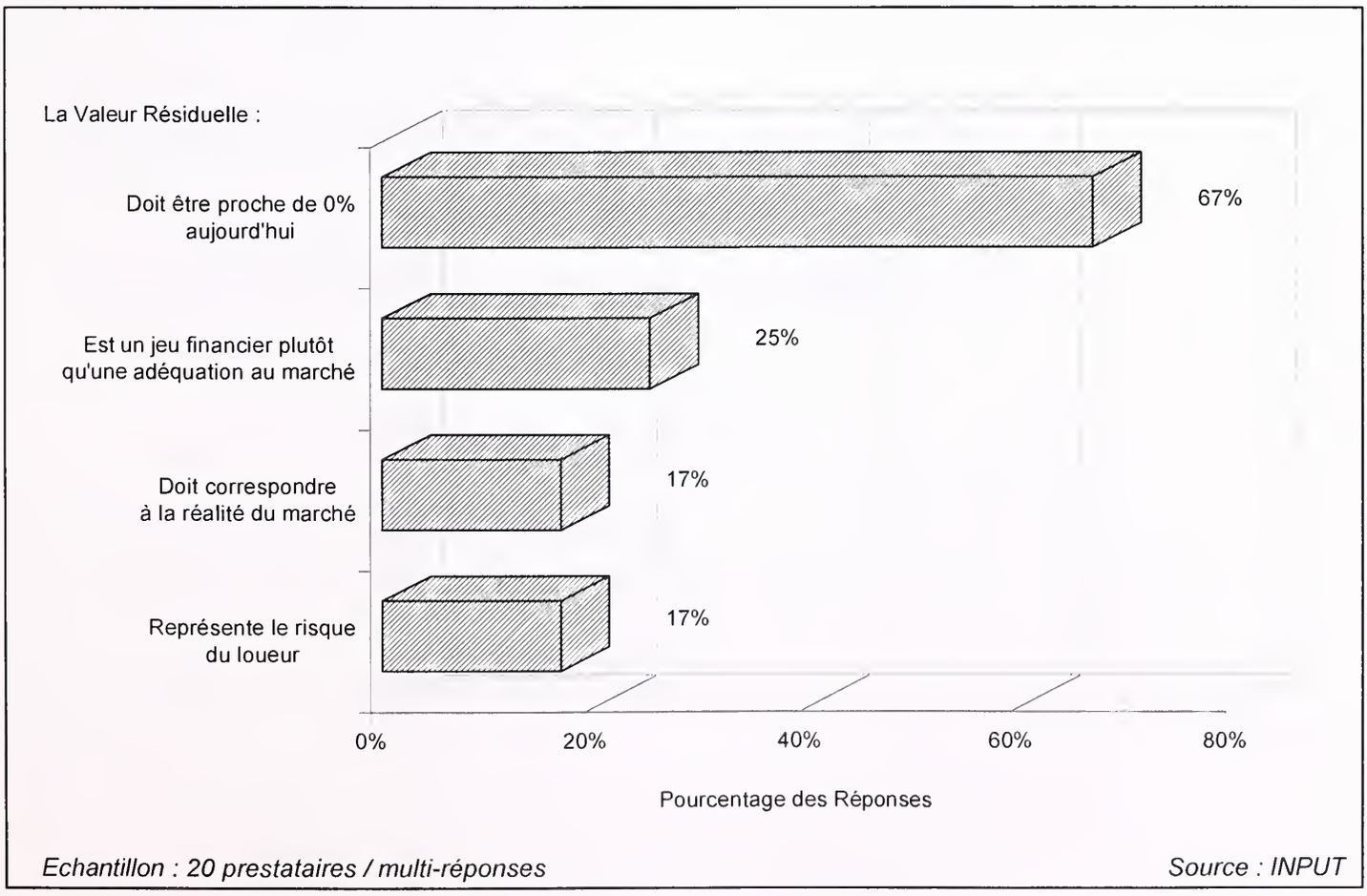
Pour l'évaluer à sa plus juste valeur, il est nécessaire de décomposer en lots les amortissements afin qu'elle représente au mieux la structure du parc. Il faut savoir anticiper les technologies (pérennité du produit sachant que le cycle de vie d'un micro est inférieur à deux ans aujourd'hui). Sa détermination doit donc se faire à partir de paramètres tels que :

- la valeur éventuelle de la reprise,
- le potentiel de relocation suivant les conditions du contrat,
- l'analyse du portefeuille de location existant.

La Figure VI-2 suivante montre, par ailleurs, que 67% des offreurs souhaitent qu'elle se rapproche de 0%.

Figure VI-2

Les offreurs et leur perception de la valeur résiduelle – France, 1996



Echantillon : 20 prestataires / multi-réponses *Source : INPUT*

© 1996 par INPUT Reproduction Interdite.

En 1996, la VR pour des contrats de location sur 36 mois oscille en moyenne entre 1% et 5%. Sur 24 mois, elle se rapproche de 10%. Bien souvent, lorsque la valeur résiduelle est élevée (entre 15% et 25%), le prestataire :

- soit parie que son client gardera le matériel en fin de contrat,
- soit sait que son client n'ira pas au bout de son contrat,
- soit encore souhaite reprendre la main sur l'ensemble du parc concerné.

Si la VR est trop élevée, INPUT conseille de :

- rédiger des contrats sur des courtes durées (moins de 2 ans) avec une VR faible tout en intégrant une reconduction tacite éventuelle,
- établir une règle interne de valorisation des équipements (un micro ne doit pas valoir par exemple plus de 12% à 20% de la valeur d'acquisition) ainsi qu'un ratio portant sur la part du logiciel par rapport au matériel (si le logiciel représente plus d'un tiers du matériel, il ne faut pas lui affecter de valeur future),
- intégrer dans les contrats des bases indexées de valeurs futures de biens immobilisés, i.e. offrir un indice de la valeur des biens et des services immobilisés,
- prendre une contre garantie et de bien intégrer la fiscalité concernant les taxes sur les moins values de cession.

© 1996 par INPUT. Reproduction Interdite.

3. Maîtriser et contrôler en direct la revente du matériel

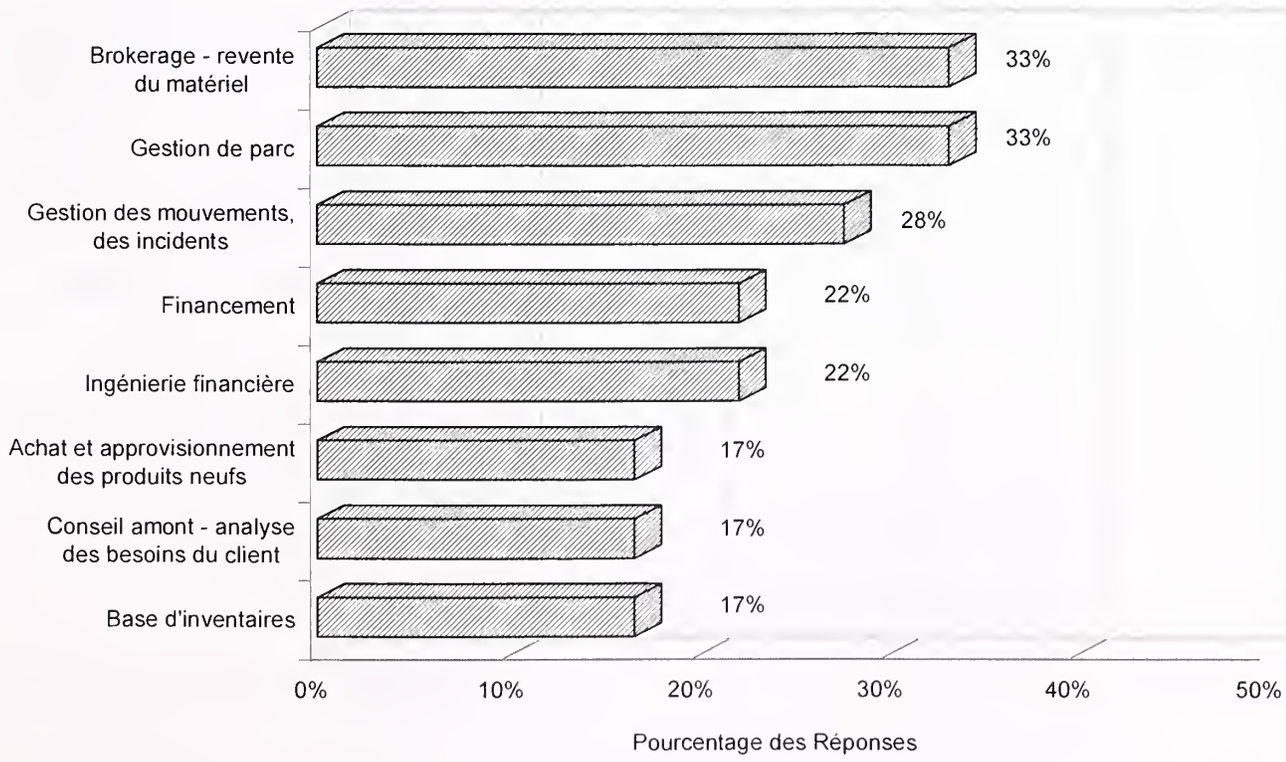
L'un des facteurs clés de succès de l'offre réside aussi dans les capacités des prestataires à maîtriser en direct la revente des équipements. En effet, le potentiel de recommercialisation offert par un offreur a une incidence importante sur le calcul de la VR d'un contrat de location.

Par ailleurs, avoir une bonne connaissance du marché de la revente permet d'anticiper sur les évolutions technologiques du marché et ainsi de les gérer au mieux.

La Figure VI-3 suivante illustre les principaux services que les prestataires souhaitent contrôler le plus possible en direct, c'est-à-dire en avoir la maîtrise d'oeuvre auprès de leurs clients. Ces services peuvent être délivrés soit par les départements du groupe soit par les filiales.

Figure VI-3

Les services à maîtriser en direct selon les offreurs – France, 1996



Echantillon : 20 prestataires / multi-réponses *Source : INPUT*

© 1996 par INPUT. Reproduction Interdite.

4. Sensibiliser et motiver les utilisateurs par une meilleure communication de l'offre

Les commentaires des offreurs et les réponses des entreprises aux entretiens menés par INPUT montrent que les utilisateurs méconnaissent les solutions de financement et les services associés disponibles aujourd'hui sur le marché. En parallèle, elles n'ont pas les moyens (financiers, humains et techniques) pour gérer au quotidien une multitude de références matérielles et pour effectuer elles-mêmes le suivi des nouvelles technologies. Le Tableau VI-2 suivant présente les principaux challenges que doivent dès aujourd'hui relever les offreurs à travers la communication de leurs offres.

Tableau VI-2

Enjeux de la communication des offres – France, 1996

- Former et éduquer sur les contours exacts de l'administration des actifs
- Sensibiliser sur les impacts budgétaires
- Démontrer les synergies entre gestion physique et gestion technique
- Informer sur l'existence de solutions complètes et modulaires
- Utiliser les réseaux de partenaires comme vecteur de communication indirect
- S'adresser à de nouveaux interlocuteurs : directeurs généraux et directeurs financiers

Source : INPUT

De tous les prestataires, ce sont les éditeurs qui ont sans doute réalisé l'effort de communication le plus important sur le marché. Ils ont largement informé sur leurs produits et, par conséquent, ils reviennent régulièrement dans les citations des utilisateurs.

Cependant, de nombreuses entreprises gardent encore à l'esprit que la mise en place de l'outil réglera tous leurs problèmes d'administration. Or, le logiciel constitue une partie seulement de la solution. Il permet de la structurer. Aussi, il y a urgence de la part des prestataires pour former et éduquer les utilisateurs aux contours réels de l'administration des actifs.

© 1996 par INPUT. Reproduction Interdite.

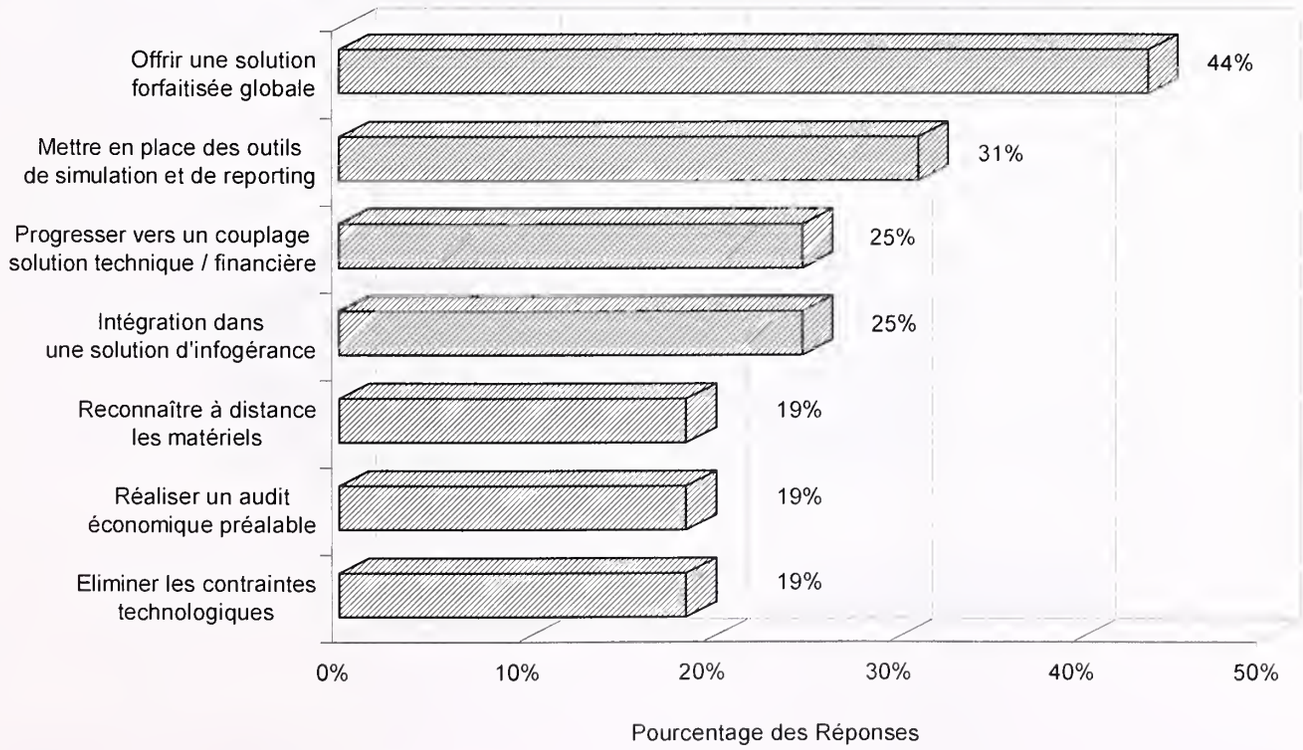
B
Les enjeux à court terme

1. La nécessité d'une double approche : technique et financière

Même si, en 1996, le marché français est encore jeune pour accepter des solutions complètement intégrées, les prestataires doivent continuer à porter leurs efforts de sensibilisation et de communication pour convaincre les entreprises d'avoir une double approche, financière et technique, de l'administration des actifs. Car, en effet, tel que le montre la Figure VI-4 ci-dessous, 44% d'entre eux comptent sur la croissance des demandes en solution forfaitisée globale.

Figure VI-4

L'évolution de l'administration des actifs selon les offreurs – France, 1996-2001



Echantillon : 20 prestataires / multi-réponses *Source : INPUT*

© 1996 par INPUT Reproduction Interdite.

Pour dynamiser la demande, les offreurs doivent aider les utilisateurs à identifier et à définir leurs besoins à travers un audit préalable. Celui-ci permet de réconcilier les données financières et techniques afin de pouvoir créer des clés de répartition pertinentes. Il est aussi l'occasion de détecter les points de blocage internes que le médiateur, nommé à cette occasion, tentera de résoudre.

De même, un autre enjeu concerne la mise en place d'outils de simulation qui permettent :

- d'effectuer des corrélations entre l'inflation technologique et la baisse des prix du marché,
- d'analyser les coûts et les budgets afin de mieux maîtriser en amont le projet,
- de créer une base de données d'analyse des coûts.

2. Mieux considérer la valeur d'usage du PC

Les réflexions actuelles sur la pertinence de la VR des contrats de financement poussent de plus en plus les prestataires à :

- segmenter les contrats par durée de vie effective des produits (portables : 2 ans, traceurs : 4 ans, etc.),
- introduire dans les contrats de longue durée des « crédits-machines » (i.e. de la location courte durée) qui apportent plus de souplesse dans les évolutions,
- prendre en compte l'évolution de la demande et des besoins des utilisateurs finals à travers des enquêtes régulières,
- passer d'un calcul purement financier de la valeur résiduelle à une approche par la valeur de l'usage. Les micros et/ou les serveurs ne valent jamais rien en tant que tel. Il ont une valeur d'usage qui, bien entendu, évolue au cours du temps. Il apparaît alors toujours possible de faire migrer, au moins une fois, un équipement vers une nouvelle fonction en interne,
- utiliser le help-desk comme moyen d'appréciation de la valeur d'usage des équipements.

© 1996 par INPUT Reproduction Interdite

3. Le développement d'intranet

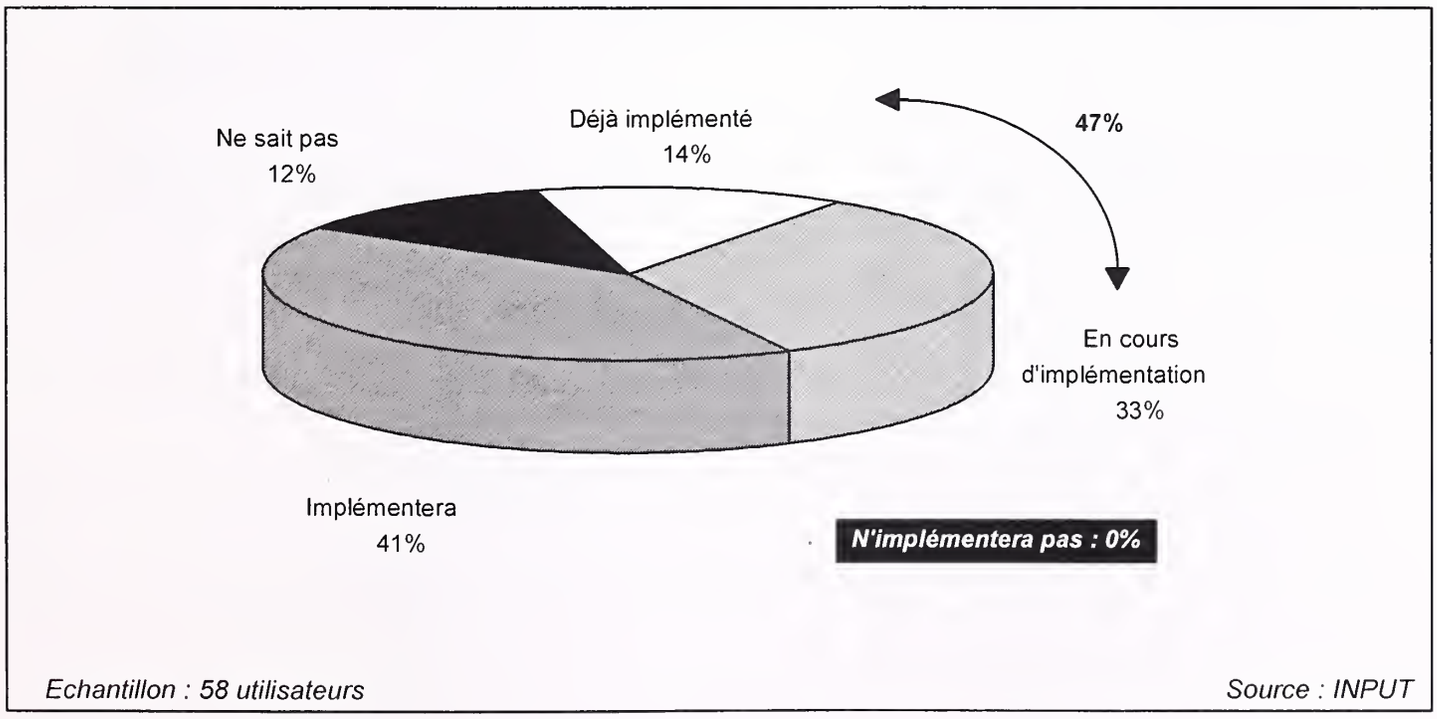
En 1996, 76% des micros sont connectés entre eux. Ce taux sera de 93% en 2001. INPUT pense que le développement d'intranet devrait être un facteur accélérateur déterminant de la connexion des micros entre eux (cf. Figure VI-5).

Les prestataires doivent dès à présent réfléchir aux possibilités de financement de la mise en place d'intranet dans les entreprises car le déploiement d'une telle solution peut :

- être l'occasion de fédérer, à moindre coût et à partir d'un standard reconnu, les micros et les serveurs au sein des organisations,
- être utilisé pour mettre à jour régulièrement et en dynamique les données d'un parc informatique,
- constituer un nouveau moyen d'administrer les parcs.

Figure VI-5

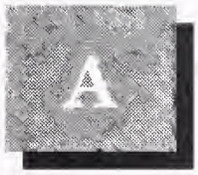
Niveau d'implémentation d'internet/intranet dans les entreprises – France, 1996



© 1996 par INPUT. Reproduction Interdite.

(page blanche)

© 1996 par INPUT. Reproduction Interdite.



Questionnaires

A

Questionnaire pour les utilisateurs

1. **Comment votre entreprise s'organise-t-elle aujourd'hui pour gérer l'ensemble des principales fonctions liées à l'administration des actifs des environnements micros, réseaux et serveurs telles que présentées par INPUT dans le tableau suivant ?** *(n'hésitez pas à consulter le tableau en annexe pour plus de précision)* **Indiquez si la fonction est réalisée en interne (i), en externe (e), ou sous la forme d'une combinaison des deux (c)** *(précisez auprès de qui).* **Evaluez sur une échelle de 1 (faible) à 5 (élevée) son importance ainsi que votre satisfaction actuelle en ce qui concerne son niveau de performance.**

Principales fonctions liées à l'administration des actifs *Précisez comment vous menez à bien chaque fonction*	Réalisation (i), (e), (c)	Importance (de 1 à 5)	Performance (de 1 à 5)
Administration des Achats et de la Logistique :	.....	.....	.....
Administration Physique et Technique :	.....	.....	.....
Administration Comptable et Financière :	.....	.....	.....
Administration des Evolutions :	.....	.....	.....
Gestion du Support :	.....	.....	.....

© 1996 par INPUT. Reproduction Interdite.

2. **Quels bénéfices attendez-vous d'une solution optimisée d'administration des actifs pour les environnements micros, réseaux et serveurs ?**

.....
.....
.....
.....
.....

3. **Selon vous, quelles sont les facteurs clés de succès d'une administration des actifs performante ?**

.....
.....
.....
.....
.....

Note : pensez-vous que l'ensemble des principales fonctions liées à l'administration des actifs doit être gérée par une seule et même entité ?

Pouvez-vous évaluer sur une échelle de 1 à 5 *(1 = peu important, 5 = très important)* **chacun des domaines cités ci-dessous ? Une administration des actifs performante, c'est :**

..... Mieux tirer parti de son budget d'achats

..... Répondre aux demandes d'équipement avec le plus d'efficacité possible

..... Gérer de façon optimale les immobilisations

..... Maîtriser la taxe professionnelle

..... Consolider et optimiser ses budgets

..... Mieux apprécier les enjeux financiers (liés à l'acquisition et à l'exploitation)

..... Valoriser le parc (valeur comptable / valeur marché)

..... Pouvoir effectuer le renouvellement de son parc dans les meilleures conditions

..... Faciliter la gestion et l'exploitation du parc au quotidien

..... Anticiper les évolutions (notamment technologiques)

..... Autre(s) : .....

4. **Plus particulièrement, comment gérez-vous votre patrimoine applicatif ?**

.....
.....
.....
.....
.....

© 1996 par INPUT. Reproduction Interdite.

5. Votre société fait-elle appel à un(des) prestataire(s) externe(s) pour l'aider dans l'administration de ses actifs ?

☐ Oui

Avec qui ? *Citez le(s) SVP*

.....
.....
.....
.....

Et pour quelle(s) fonction(s) ?

.....
.....
.....
.....

☐ Non

Pourquoi ?

.....
.....
.....

L'envisage-t-elle à terme et pour quelle(s) fonction(s) ?

.....
.....
.....
.....

6. Selon vous, quelles sont les principales sociétés disposant d'une offre d'administration des actifs sur le marché français et pouvant répondre à vos attentes dans ce domaine ?

.....
.....
.....
.....
.....

(parmi les éditeurs, les constructeurs, les distributeurs, les sociétés de services, les leasers-brokers, les organismes financiers, les sociétés spécialisées indépendantes, etc.)

7. Quelles prestations attendez-vous d'un offreur dans ce domaine ?

.....
.....
.....
.....
.....

(inventaire, audit du parc et de vos besoins, solution de financement, suivi du parc et analyse de son évolution technologique et économique, exploitation et rotation du parc, service complet et global, etc.)

8. Comment voyez-vous évoluer la fonction d'administration des actifs au sein de votre entreprise au cours des 5 prochaines années ?

.....
.....
.....
.....
.....

© 1996 par INPUT. Reproduction Interdite.

9. Que pensez-vous de la mesure qui permet d'amortir les micros sur deux ans ? Quels impacts aura-t-elle sur votre politique d'investissement ?

.....
.....
.....
.....
.....

(repenserez-vous votre politique d'investissement, renouvellerez-vous plus rapidement votre parc, etc.)

10. Comment comptez-vous (re)valoriser au mieux votre patrimoine matériel (micros et serveurs) et logiciel au cours des 5 prochaines années ?

.....
.....
.....
.....
.....

Informations complémentaires :

. Quelle est la durée d'amortissement dans votre entreprise ?

. pour les micros : ___ ans . pour les serveurs : ___ ans

. Pouvez-vous préciser le type d'amortissement pratiqué :

- ☐ Amortissement dégressif
- ☐ Amortissement linéaire
- ☐ Autre (précisez)

. Sous quelle forme votre entreprise finance-t-elle aujourd'hui son parc ?

- ☐ Fonds propres
- ☐ Crédit-bail
- ☐ Location courte durée (inf. à 12 mois)
- ☐ Crédit à l'équipement
- ☐ Location évolutive sans reprise d'achat
- ☐ Location évolutive avec reprise d'achat
- ☐ Solution plus complète intégrant la gestion du parc et les services associés
- ☐ Autre (précisez)

© 1996 par INPUT. Reproduction Interdite.

B

Questionnaire pour les offreurs

Votre entreprise et l'administration des actifs

A1. Quelles sont les services et/ou solutions que vous proposez aux entreprises qui souhaitent maîtriser et optimiser l'ensemble des fonctions liées à l'administration des actifs pour les environnements micros, réseaux et serveurs ? Pouvez-vous présenter brièvement les contours et la structure de votre offre ? *Vous pouvez compléter par tout document marketing et/ou commercial*

.....
.....
.....
.....
.....

A2. Précisez comment votre entreprise organise et gère les principales fonctions suivantes liées à l'administration des actifs ?

Administration des Achats et de la Logistique : ....
Administration Physique et Technique : ....
Administration Comptable et Financière : ....
Administration des Evolutions : ....
Autre(s) : ....

© 1996 par INPUT. Reproduction Interdite.

A3. Quel(s) domaines(s) devez-vous impérativement maîtriser en direct pour que votre solution d'administration des actifs soit performante ?

.....
.....
.....
.....
.....

(ingénierie financière, logistique et distribution, services associés, reprise/brokerage, etc.)

A4. Selon vous, quelles sont aujourd'hui les solutions de financement les plus demandées et les mieux adaptées à l'évolution du marché ? Pourquoi ?

.....
.....
.....
.....
.....

(crédit à l'équipement, crédit-bail, location courte durée, location évolutive avec ou sans option d'achat, solution plus complète intégrant la gestion de parc et les services associés, etc.)

A5. Comment établissez-vous la valeur résiduelle d'un micro et d'un serveur ? Cette valeur est-elle pertinente aujourd'hui ?

.....
.....
.....
.....
.....

A6. Quelle(s) solution(s) proposez-vous pour gérer le patrimoine applicatif (licences logicielles) d'une entreprise ?

.....
.....
.....
.....
.....

A7. En quoi consiste l'évolutivité des contrats de financement ? Quels en sont les critères déterminants ?

.....
.....
.....
.....
.....

© 1996 par INPUT Reproduction Interdite.

Termes et conditions de l'offre d'administration des actifs

B1. Faites-vous appel à des partenaires pour votre offre d'administration des actifs ? Qui sont-ils et quels services vous apportent-ils ? Plus précisément, pouvez-vous estimer le poids relatif qu'ils représentent dans cette offre ?

.....
.....
.....
.....
.....

- partenaires : éditeurs, constructeurs, distributeurs, SSII, leasers-brokers, banques, sociétés spécialisées
- services : inventaire, audit du parc et des besoins, solution de financement, logiciel de gestion de parc, veille technologique, etc.

B2. Sous quelle(s) forme(s) commercialisez-vous votre offre d'administration des actifs ? Et comment la distribuez-vous ?

.....
.....
.....
.....
.....

(contrat personnalisé, forfait mensuel, loyer périodique, etc.)

B3. Quelles sont les sociétés disposant d'une offre d'administration des actifs sur le marché français ?

.....
.....
.....
.....
.....

(parmi les éditeurs, les constructeurs, les distributeurs, les sociétés de services, les leasers-brokers, les organismes financiers, les sociétés spécialisées indépendantes, etc.)

B4. Quelle est votre principale valeur ajoutée vis-à-vis de vos concurrents ?

.....
.....
.....
.....
.....

© 1996 par INPUT. Reproduction Interdite.

Stratégies de votre entreprise au cours des 5 prochaines années

C1. Comment voyez-vous évoluer l'administration des actifs au cours des 5 prochaines années ? Quels enjeux se dessinent autour de cette fonction ?

.....
.....
.....
.....
.....

C2. Que pensez-vous de la mesure qui permet d'amortir les micros sur deux ans ? Quels impacts aura-t-elle sur votre offre ?

.....
.....
.....
.....
.....

C3. Que pensez-vous de DMI comme standard d'administration des matériels et logiciels micros ?

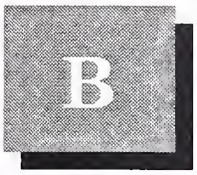
.....
.....
.....
.....
.....

C4. Quels sont vos revenus provenant de prestations d'administration des actifs autour des environnements micros, réseaux et serveurs pour 1995 ? Comment les voyez-vous évoluer au cours des 5 prochaines années ?

Revenus de la vente de	1995 Réalisé	1996 Prévisionnel	1996-2001 TCAM
A- Logiciels d'administration	___ MF	___ MF	___ %
B- Prestations de services associés (*)	___ MF	___ MF	___ %
C- Ingénierie financière et produits de financement	___ MF	___ MF	___ %
dont location évolutive (en % des produits)	___ %	___ %	___ %
TOTAL (A+B+C)	___ **MF**	___ **MF**	___ %

TCAM : Taux de Croissance Annuel Moyen
(*) audit, conseil, inventaire, gestion de parc, veille technologique, etc.

© 1996 par INPUT Reproduction Interdite.



Glossaire

Le glossaire suivant essaye de faire le point sur les termes et acronymes couramment utilisés dans le monde de la micro-informatique. Il apporte un éclairage sur des vocables tels qu'INPUT les considère dans ses recherches. En effet, selon l'usage ou l'emploi qu'il en est fait, il peut être donné de multiples définitions pour certains termes (cf. le client-serveur par exemple).

Ce glossaire est simplement destiné à appréhender correctement le vocabulaire utilisé dans le cadre du programme « Les Services Micros et Réseaux Locaux ».

A, B, C, D	
• Brokerage	Fourniture de matériels disparus du marché courant et/ou reprise d'anciens matériels chez le client
• Client-serveur	Le client-serveur définit un modèle de fonctionnement du système d'information en rupture avec le modèle site traditionnel « central-terminaux passifs » Pour optimiser les performances du système, les puissances de calcul, les données et les applications sont partagées et se situent n'importe où dans l'entreprise avec de multiples possibilités d'accès
• Crédit-bail	Solution de financement dont les particularités sont les suivantes : • au terme du contrat, le client peut soit rendre le matériel au bailleur, soit l'acheter pour le montant de la valeur résiduelle, soit encore poursuivre le contrat avec des loyers minorés, • en cours de contrat, le client peut bénéficier d'options d'achat intermédiaires (si déterminées à l'avance).

© 1996 par INPUT. Reproduction Interdite.

• DMI	Abréviation pour « Desktop Management Interface »
• DMTF	Abréviation pour « Desktop Management Task Force »
E, F, G	
• Externalisation	Contrat d'entreprise avec engagement sur des résultats - et non plus seulement de moyens - de la part d'un prestataire. L'externalisation, dénommée par les anglo-saxons « outsourcing », recouvre aussi l'infogérance (voir ce terme)
• FM	Abréviation de « Facilities Management ». Voir infogérance
• Groupware	Méthode de travail permettant à plusieurs utilisateurs, séparés ou réunis par le temps ou par l'espace, de contribuer à la réalisation d'un objectif impliquant une dynamique de groupe, à l'aide de dispositifs activant l'informatique et les services de télécommunications
H, I, J	
• Help-desk	Service d'assistance auprès des utilisateurs dont l'objectif est de prendre en charge rapidement toute question posée par l'utilisateur, en cas de problème, sur le fonctionnement de son équipement informatique (matériel et logiciel), et de s'assurer de sa résolution dans un délai raisonnable. Le help-desk comprend aussi d'autres services plus spécifiques tels que l'accompagnement dans l'utilisation d'un outil, etc.
• Hotline	Contrairement au help-desk qui est plus complet, la hotline a uniquement en charge la prise d'appel des utilisateurs
• H/W	Abréviation pour « Hardware » ou matériel
• Infogérance	Vocable français pour traduire « Facilities Management ». L'infogérance se définit comme une relation contractuelle, avec engagement sur des résultats, entre un prestataire spécialisé et son client, en vue d'opérer, de gérer et d'exploiter tout ou partie de son système d'information. Le terme d'externalisation est également employé pour l'infogérance

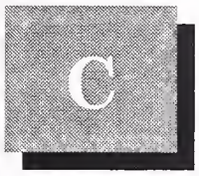
© 1996 par INPUT. Reproduction Interdite.

• Intranet	Intranet utilise les outils et les technologies de l'internet, ensemble de normes ou de protocoles permettant aux réseaux de communiquer entre eux, et les applique au domaine privé de l'entreprise. Composante à usage privé, intranet peut s'appuyer sur l'infrastructure de communication d'internet (raccordement de sites distants par exemple) mais tout aussi bien en être complètement déconnectée.
K, L, M	
• LAN	Abréviation de « Local Area Network ». Réseau local couvrant une zone géographique limitée, telle qu'un bâtiment ou un site, et interconnectant des équipements informatiques (micro-ordinateurs, serveurs, périphériques, etc.) entre eux
• Lease-back	Location avec reprise de matériels
• Leaser-broker	Loueur-revendeur de matériels
• Location	Solution de financement reposant sur le paiement de loyers réguliers, en général mensuel, qui ne figurent pas directement au bilan du locataire et qui s'imputent sur le budget de fonctionnement de la division ou du département concerné(e). Au teme du contrat, le bailleur peut : • poursuivre la location, si le client le souhaite, • revendre le matériel au fournisseur d'origine, • le recommercialiser sur la marché d'occasion. En cours de contrat, le client peut demander à faire évoluer ses configurations grâce à des additifs et des avenants.
N, O, P	
• Outsourcing	Voir externalisation
Q, R, S	
• SI	Abréviation pour Système d'Information
• SM2I	Acronyme de Sociétés de Maintenance et d'Ingénierie Informatique

© 1996 par INPUT. Reproduction Interdite.

• SSII	Acronyme de Sociétés de Services et d'Ingénierie Informatique
• S/W	Abréviation pour « Software » ou logiciel
T, U, V	
• Téléservices	« Toute prestation de service à valeur ajoutée entre entités juridiques distinctes, utilisant les outils de télécommunications », Thierry Breton, 1994. Dans le domaine des services informatiques, regroupe des tâches comme la télédistribution, le télémonitoring, la télémaintenance, etc.
• TPM	Acronyme de Tierce Partie Mainteneur
• UNIX	Système d'exploitation multi-utilisateur et multi-tâche, développé dans les années 70. Système ouvert par oppposition aux systèmes propriétaires
• Valeur résiduelle	Valeur des matériels en fin de contrat de financement. Pour des contrats de location micro sur 36 mois, la valeur résiduelle oscille aujourd'hui entre 1% et 5% de la valeur d'achat initiale
W, X, Y, Z	
• WAN	Abréviation de « Wide Area Network ». Réseau étendu interconnectant des sites géographiquement distants, contrairement à un réseau local
• Web	Système d'information réparti, basé sur des documents en hypertexte (format HTML)
• Workflow	Gestion optimisée de la circulation et du flux de l'information
• X.25	Protocole d'accès aux réseaux publics de commutation par paquets

© 1996 par INPUT. Reproduction Interdite.



Index

A, B	
• ADP/GSI	15, 45, 52, 54
• Allium	15, 45, 49, 52, 54, 55
• Apsylog	15, 30, 46, 52, 54, 55, 62, 64, 69
• Athesa	15, 45
• AT&T Istel	15, 69
• Axone	15, 49, 63, 45, 15
• Brokerage	3, 17, 75
• Bull	15, 31, 45, 47, 49, 52, 57
C, D	
• Cap Gemini	15, 45, 49, 52, 69
• Conseil	7, 14, 17, 26, 43, 44, 46, 50, 51, 53, 54, 56, 58, 62, 64, 66, 68
• Constructeur(s)	3, 14, 15, 42, 45, 47, 48, 51, 53, 59, 62, 68
• Crédit-bail	15, 36, 37, 42, 43, 45, 61, 62, 63, 66, 78
• Customer care	27
• DECLease	voir Digital

© 1996 par INPUT. Reproduction Interdite.

• D. FI	45, 52, 69
• Digital	15, 32, 45, 47, 49, 52, 58
• Distributeur(s)	15, 30, 31, 42, 45, 48, 49, 51, 53, 67
• DMI	32
E, F	
• Econocom	15, 45, 52, 54, 59
• ECS Location	15, 45, 49, 52, 54, 55, 69
• EDS	15, 45, 49, 69
• Editeurs	3, 15, 48, 76
• Eqip SI	15, 45, 52, 56, 61
• Etica	15, 45, 52, 56, 61
• Euriware	45, 69
• Financement	1, 3, 7, 8, 9, 14, 15, 23, 25, 30, 36, 37, de 40 à 68, 72, 75, 76, 78, 79
• Fast Maintenance	52, 61, 69
• FM	6, 8
G, H	
• Guillemot	15, 30, 46, 52, 67, 69
• Help-desk	7, 11, 12, 27, 54, 55, 78
• HP	15, 30, 31, 32, 45, 46, 47, 49, 62
I, J, K	
• IBM	15, 31, 32, 45, 46, 47, 49, 52, 63
• ICL Sorbus	15, 45, 49, 52, 64

© 1996 INPUT. Reproduction Interdite.

• IES	15, 31, 46
• Ingénierie	7, 9, 12, 15, 17, 29, 44, 45, 59, 60, 61, 63, 64, 66, 75
• Internet / Intranet	27, 79
• Inventaire	12, 29, 30, 31, 36, 51, 55, 61, 68, 75
• ISTA	52, 54
L, M, N	
• Leasers-broakers (loeurs)	3, 14, 15, 42, 48, 49, 53, 73
• Location	14, 15, 22, 23, 25, 26, 36, 37, 41, 43, 50, 55, 57, 59, 60, 61, 62, 63, 66, 67, 68, 72, 73, 74, 75, 78
• Logon Informatique	31, 46
• Lotus Notes	63
• Loyer	14, 26, 27, 29, 42, 44, 72
• Mediateur	28, 66, 71, 78
• Messagerie	27
• Microsoft	31, 32, 46, 69
O, P	
• Olivetti	15, 45, 47, 52, 65
• Ordibail	45, 69
• Orqua Skipper	15, 31, 46, 68, 69
• Parsys	15, 31, 45, 49, 52, 66
• Partenariat	8, 51, 52, 54, 55, 58, 67, 68
• Promodata - Comdisco	45, 52, 54, 69
• PS' Soft	15, 31, 46, 52, 64, 65

© 1996 par INPUT. Reproduction Interdite.

Q, R, S	
• Reprise de matériel	12, 24, 25, 54, 59, 62, 73
• Sema	69
• SG2	45, 69
• Société (s) de maintenance	3, 15, 48
• Sopra	69
• Staff & Line	15, 31, 46, 49, 52, 62, 64, 66, 69
• SSII	3, 15, 45, 47, 51, 52, 53
• Sun	31, 32, 69
T	
• Tasq	15, 69
• Taxe professionnelle	12, 43, 67
• Thalès (Groupe Sligos)	15, 45, 49, 69
• Thomainfor	15, 49, 69
• Thomson FM	67
• TS FM	69
U, V, W, X, Y, Z	
• Unisys	15, 45, 68
• Valeur résiduelle	72, 73, 74, 78
• Valeur d'usage	73, 78
• Valeur de reprise	26, 73
• WorkGroup Systems	15, 31, 46, 52, 54, 56, 62, 64, 67, 69

© 1996 INPUT. Reproduction Interdite.